

RESOLUCION No. DP-DPG-DAJ-2019- 059

Dr. Ángel Benigno Torres Machuca
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL (E)

CONSIDERANDO:

Que, la Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial, conforme lo establecen los artículos 191 de la Constitución de la República y 285 del Código Orgánico 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.

Que, acorde al artículo 226 de la Constitución de la República, las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley; y, tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

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.

Que, mediante Resolución No. DP-DPG-2013-071 publicada en la Edición Especial del Registro Oficial N° 110 del martes 18 de marzo de 2014, se emitieron reformas al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública, entre cuyas facultades atribuidas al Defensor Público General, contempladas en su artículo 6, se encuentra la de dictar las políticas generales de la Institución; expedir, cumplir y hacer cumplir la normativa interna de la Defensoría Pública; suscribir contratos y convenios de la Institución; y, aprobar, crear, modificar o suprimir procesos o unidades de gestión de la Defensoría Pública, así como su personal misional, habilitante y de apoyo.

Que, es indispensable normar y estandarizar las actividades requeridas para llevar a cabo el procedimiento de Asesorías (Atención Presencial) a los usuarios a nivel nacional, a realizarse a través de los canales de atención presencial en los puntos de atención de la Defensoría Pública y, de ser el caso, el posterior direccionamiento para brindar un patrocinio por parte de la Institución.

Que, mediante memorando No. DP-DPP17-PP-2019-0096-M, de 11 de junio de 2019, la Jefe Departamental de Asesoría y Auxilio legal (e) solicitó a la Dirección Nacional de Asesoría Jurídica la elaboración de la resolución

respectiva, para la aprobación del “Procedimiento de Asesoría (Atención Presencial)”, para cuyo propósito adjunta la versión final del citado instructivo cuya fecha data el 16 de mayo de 2019.

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

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales,

RESUELVE:

EXPEDIR EL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)

Artículo 1.- Apruébese “Procedimiento de Asesoría (Atención Presencial)”, cuyo contenido se incorpora en el ANEXO 1, con el fin de emitir los lineamientos necesarios para normar y estandarizar las actividades requeridas para llevar a cabo el procedimiento de Asesorías (Atención Presencial) a los usuarios a nivel nacional.

Artículo 2.- La presente Resolución y el Anexo 1 que se adjunta a la misma, entrarán en vigencia a partir de la fecha de emisión, sin perjuicio de su publicación en la página web institucional o en el Registro Oficial.

Emitida y firmada en la Defensoría Pública, en la ciudad de San Francisco de Quito, D.M., a los 19 JUN. 2019



Dr. Ángel Benigno Torres Machuca
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL (E)



**Defensoría Pública
del Ecuador**

PROCEDIMIENTO

Asesoría (Atención Presencial)

Defensoría Pública
Mayo, 2019

Versión 1.0

Este documento es propiedad de la Defensoría Pública del Ecuador, elaborado por la Dirección Nacional de Gestión de Calidad, con la participación activa del personal de las unidades ejecutoras del proceso; ninguna parte del material cubierto por este puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 2 de 44

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO		
RUBRO	NOMBRE/CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Ángel Benigno Torres Machuca DEFENSOR PÚBLICO GENERAL DEL ECUADOR (E) O SU DELEGADO	
REVISADO POR:	Ricardo Wladimir Morales Vela COORDINADOR NACIONAL DE LA DEFENSA PÚBLICA	
	Henry Patricio Masabanda Bolaños DIRECTOR NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA	
	Verónica Johanna Reyes Mejía COORDINADORA NACIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS	
	Alex Espinosa Moya DIRECTOR NACIONAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	
ELABORADO POR:	Yolanda Magdalena Yerovi Nogales JEFE DEPARTAMENTAL DE ASESORIA Y AUXILIO LEGAL (E)	
	Sylvia Mireya Ripalda Proaño PROFESIONAL 2 DE GESTIÓN DE CALIDAD	

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 3 de 44

CONTROL DEL DOCUMENTO

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO			
Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Creación del procedimiento de Asesoría (Atención Presencial)	Yolanda Magdalena Yerovi Nogales JEFE DEPARTAMENTAL DE ASESORIA Y AUXILIO LEGAL (E) Sylvia Mireya Ripalda Proaño PROFESIONAL 2 DE GESTIÓN DE CALIDAD	Enero a Mayo 2019

El presente documento entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Defensor Público General o su delegado.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 4 de 44

ÍNDICE

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	5
2 OBJETIVO	5
3 ALCANCE	5
4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
5 BASE LEGAL	6
6 REGLAS GENERALES	7
7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
7.1 CARACTERIZACIÓN	8
7.2 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN PRESENCIAL (MODELO A - DOS PERSONAS)	9
7.2.1 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO	10
7.3 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN PRESENCIAL (MODELO B – UNA PERSONA)	17
7.3.1 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO	18
8 INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	23
9 FORMATOS	23
9.1 FORMATO No. 1: FORMATO DE DECLARACIÓN DEL USUARIO	24
10 ANEXOS	25
10.1 ANEXO No.1: PROTOCOLO DE BIENVENIDA - DESPEDIDA	25
10.2 ANEXO No. 2: DEFINICIONES	26
10.3 ANEXO No. 3: MISIÓN Y LÍNEAS DE SERVICIO	28
10.4 ANEXO No. 4: PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA	30
10.5 ANEXO No. 5: DIRECTORIO DE CENTROS DE MEDIACIÓN	31
10.6 ANEXO No. 6: CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS	32
10.7 ANEXO No. 7: LINKS DE LAS UNIDADES JURISDICCIONALES DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA, FISCALÍAS, DEFENSORÍAS DEL PUEBLO	33
10.8 ANEXO No. 8: DIRECTORIO DE SERVIDORES DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA	34
10.9 ANEXO No. 9: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	35
10.10 ANEXO No. 10: FORMULARIO DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN	36
10.11 ANEXO No. 11: PARÁMETROS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	37
10.12 ANEXO No. 12: REQUISITOS	44

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 5 de 44

1 IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCESO DE NIVEL 0:	ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)
PROCESO DE NIVEL 1:	N/A
PROCESO DE NIVEL 2:	N/A
PROCEDIMIENTO:	ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)
FRECUENCIA DE EJECUCIÓN:	Diaria
RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO:	Coordinación Nacional de la Defensa Pública

2 OBJETIVO

Normar y estandarizar las actividades requeridas para llevar a cabo el procedimiento de Asesorías (Atención Presencial) a los usuarios a nivel nacional.

3 ALCANCE

El presente documento abarca la descripción del procedimiento desde la solicitud de un requerimiento por parte del Usuario a través de los canales de atención presencial en los puntos de atención de la Defensoría Pública, la asesoría al Usuario respecto a sus inquietudes y, de ser el caso, el posterior direccionamiento para brindar un patrocinio por parte de la Institución.

El procedimiento se aplicará conforme a lo establecido en los dos modelos (A y B), dependiendo de cada caso y según cada punto de atención a nivel nacional de la Defensoría Pública. El modelo A, diseñado para dos personas, se aplicará en los puntos de atención que cuenten con los siguientes recursos humanos: 1.- Recepcionista o Asistente Legal y 2.- Asesor Legal o Defensor Público. Para el caso del modelo B, diseñado para una persona, se

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 6 de 44

aplicará para los puntos de atención que cuenten solamente con una persona: Asesor Legal o Defensor Público.

4 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Asesoría:** Consiste en brindar información jurídica relacionada con los derechos de las personas en todas las materias e instancias.
- **Asistencia al Usuario:** Consiste en brindar información referente a los servicios de que brinda la Defensoría Pública o temas similares relacionados con la Institución.
- **Felicitaciones:** Es la manifestación de satisfacción que experimenta el Usuario respecto a la prestación de un servicio recibido.
- **Patrocinio:** Representación legal a los Usuarios de la Defensoría Pública.
- **Procedimiento:** Conjunto de actividades que realizadas en forma secuencial, permiten transformar uno o más insumos en un producto o servicio.
- **Queja o reclamo:** Es aquella inconformidad mediante la cual el Usuario demanda la solución a un problema, generalmente respecto a la prestación de un servicio.
- **Servicios:** Se refiere a las prestaciones que brinda la Defensoría Pública.
- **SGDP:** Sistema de Gestión de la Defensoría Pública.
- **Sugerencias:** Proposiciones, ideas o iniciativas que presenta una persona para mejorar un procedimiento cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- **Usuario:** Persona que demanda un servicio de la Defensoría Pública, que generalmente son aquellas 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.

5 BASE LEGAL

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico Integral Penal

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 7 de 44

- Código Orgánico de la Función Judicial
- Código Civil
- Código Orgánico General de Procesos
- Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional
- Resolución DP-DPG-DAJ-2017-174 "Modelo de Gestión Institucional" de fecha 13 noviembre 2017
- Ley de Arbitraje y Mediación
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador
- Normas internacionales aplicables a la materia
- Normativa interna vigente

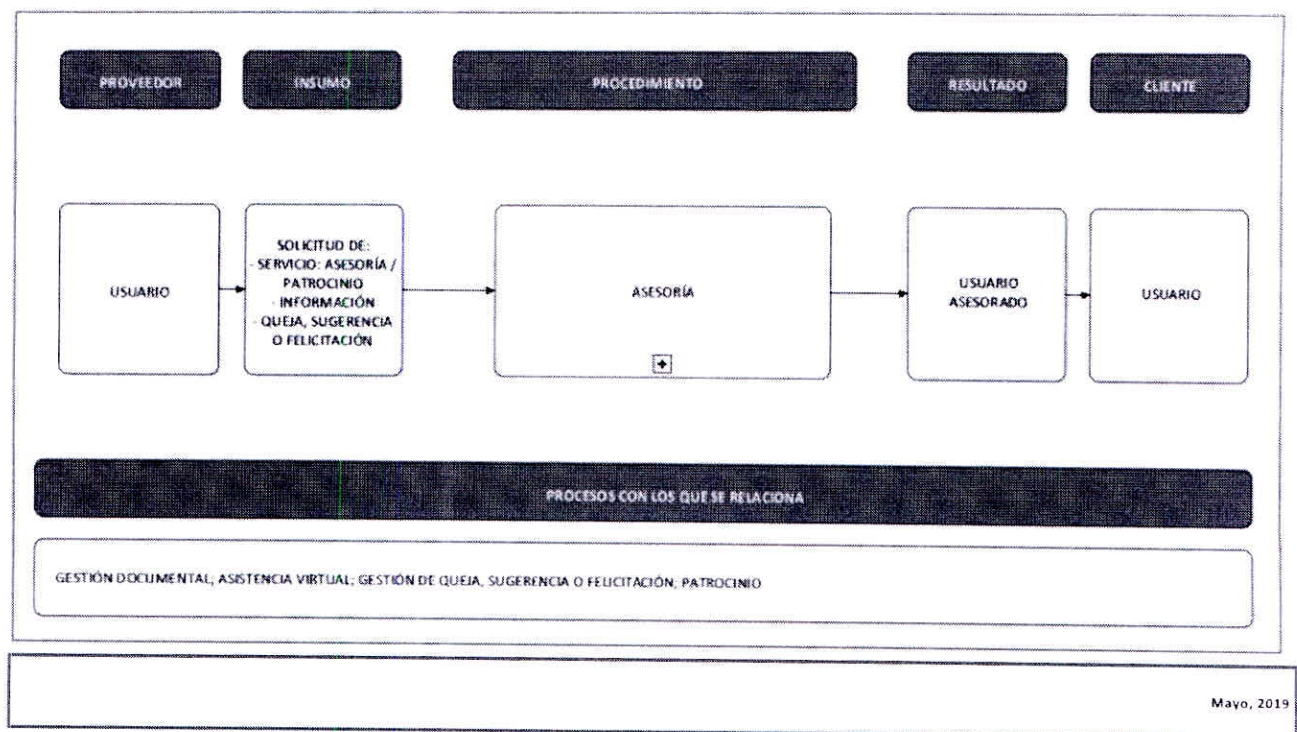
6 REGLAS GENERALES

- Las reglas generales y específicas de este documento son de aplicación obligatoria para los servidores de la Defensoría Pública del Ecuador a nivel nacional, que intervienen en la ejecución de las actividades y tareas aquí descritas.
- Las reglas y procedimientos establecidos en el presente documento, deben aplicarse considerando las disposiciones contempladas en el ordenamiento jurídico vigente atinentes a la materia.
- Los servidores que brinden atención presencial a Usuarios deberán desempeñar sus funciones cumpliendo criterios de responsabilidad, honestidad, confidencialidad y amabilidad; así como con principios de gratuidad, calidad, calidez y ética.
- En caso de presentarse inconvenientes durante la atención a Usuarios, deberá ser comunicado y consultado con su jefe inmediato superior, a fin de encontrar la solución más idónea y apegada a la normativa legal vigente.

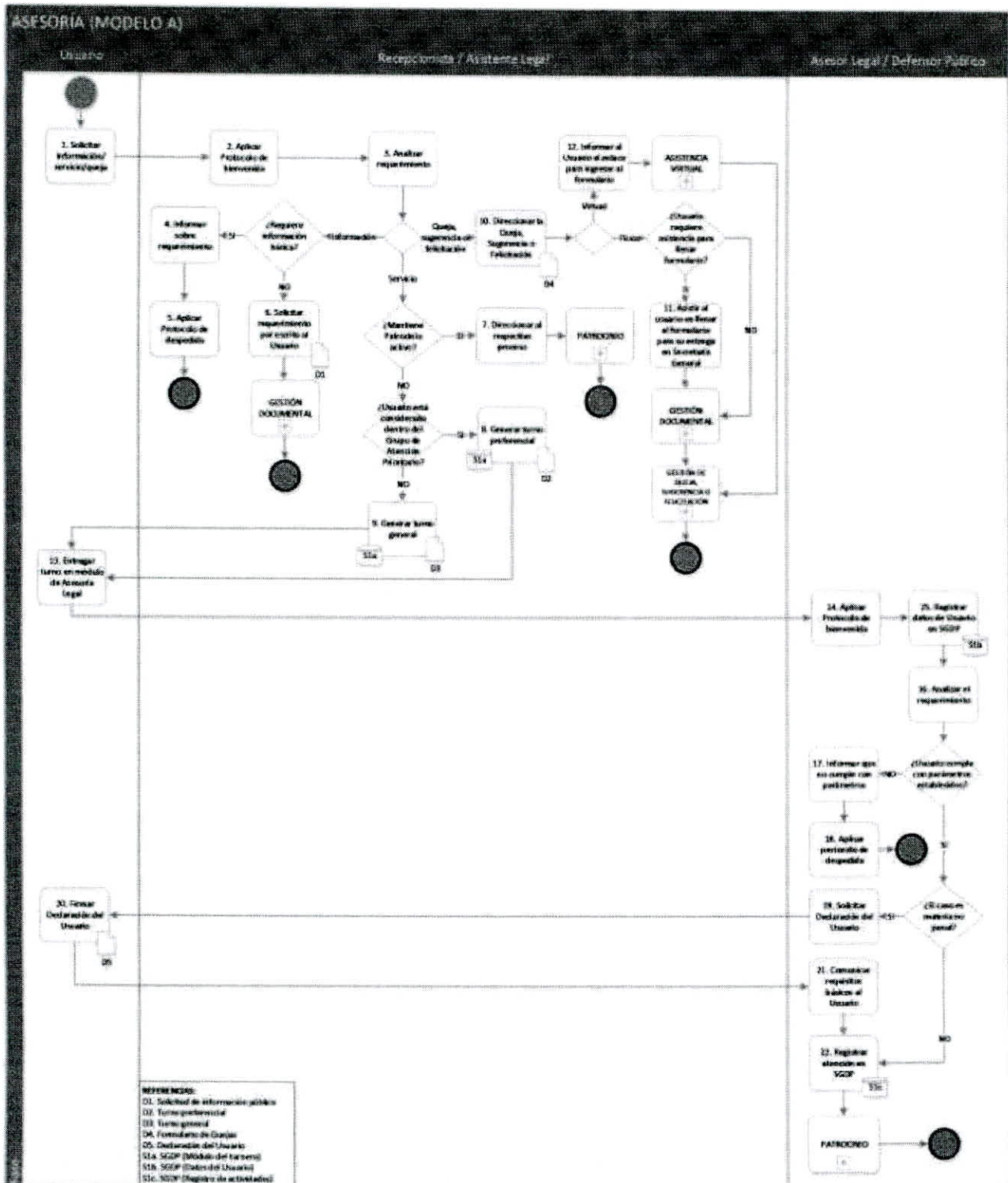
	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 8 de 44

7 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

7.1 CARACTERIZACIÓN



7.2 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN PRESENCIAL (MODELO A - DOS PERSONAS)



	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 10 de 44

7.2.1 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
1	Solicitar información/servicio/ queja	El Usuario se acerca a los puntos de atención de la Defensoría Pública y puede solicitar: 1. – información (de cualquier tipo), 2.- un servicio para la defensa de sus derechos o 3.- presentar una queja, sugerencia o felicitación.	Usuario
2	Aplicar Protocolo de bienvenida	La persona encargada de la recepción aplica el Protocolo de bienvenida, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida) y analiza el requerimiento según la Actividad No. 3.	Recepcionista o Asistente Legal
3	Analizar requerimiento	La persona encargada de la recepción analiza el tipo de requerimiento, el mismo que puede ser: a. De información; b. De servicios que presta la Defensoría Pública; o, c. La presentación de una queja, sugerencia o felicitación. <u>Si es de Información:</u> Si el Usuario requiere información básica, la persona encargada de recepción debe informar sobre el requerimiento según la Actividad No. 4. - Caso contrario, para la información que no se considera básica, el Usuario debe presentar el requerimiento por escrito en base a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, según la Actividad No. 6. <u>Si es de Servicios:</u> Si el Usuario mantiene un patrocinio activo, la Recepcionista debe direccionar al Usuario al respectivo proceso de Patrocinio según la Actividad	Recepcionista o Asistente Legal

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 11 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		No. 7. - Si el Usuario no mantiene patrocinio activo con la Defensoría Pública y está considerado como parte del Grupo de Atención Prioritaria o es considerado una Víctima (definiciones en el Anexo No. 2), la persona encargada de recepción debe entregar un turno de tipo preferencial al Usuario según la Actividad No. 8. De lo contrario le entregará un turno de tipo general según la Actividad No. 9. - Si el Usuario desea presentar una <u>queja</u>, <u>sugerencia</u> o <u>felicitación</u>, la persona encargada de la recepción proporciona el formulario físico y direcciona a Secretaría General para su presentación, según la Actividad No. 10. Adicionalmente informa al Usuario sobre la opción de formulario virtual.	
4	Informar sobre requerimiento	Si el Usuario requiere información básica, la persona encargada de la recepción debe brindar información de acuerdo a lo expuesto en los siguientes anexos: - Explicación sobre la Misión y líneas de servicio de la Defensoría Pública: Anexo No. 3 (Misión y líneas de servicio); - Ubicación de puntos de atención de la Defensoría Pública según la información del Anexo No. 4 (Puntos de atención de la Defensoría Pública); - Ubicación de Centros de Mediación: Anexo No. 5 (Directorio de Centros de Mediación); - Ubicación de Consultorios Jurídicos Gratuitos: Anexo No. 6 (Consultorios Jurídicos Gratuitos); - Información de entidades de la Función	Recepcionista o Asistente Legal

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 12 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		Judicial: Anexo No. 7 (Links de las Unidades Jurisdiccionales, Fiscalías, Defensorías del Pueblo); - Ubicación de Servidores de la Defensoría Pública: Anexo No. 8 (Directorio de Servidores de la Defensoría Pública); y, - Luego continúa la Actividad No. 5.	
5	Aplicar Protocolo de despedida	La persona encargada de la recepción aplica el Protocolo de despedida, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida) y concluye la atención en recepción.	Recepcionista o Asistente Legal
6	Solicitar requerimiento por escrito al Usuario	La persona encargada de recepción, solicita al Usuario la presentación del requerimiento por escrito dirigida a la Secretaría General para la ejecución del procedimiento de Gestión Documental, de acuerdo al formulario de transparencia indicado en el Anexo No. 9 (Solicitud de acceso a la información pública), y concluye la atención de recepción.	Recepcionista o Asistente Legal
7	Direccionar al respectivo proceso	La persona encargada de la recepción dirige al Usuario al área defensorial correspondiente, de acuerdo al Anexo No. 8 (Directorio de Servidores de la Defensoría Pública), y concluye la atención de recepción.	Recepcionista o Asistente Legal
8	Generar turno preferencial	La Recepcionista genera el turno preferencial de forma automática o manual (si no se dispone del turnero del SGDP), el mismo que debe ser entregado al Usuario, según la Actividad No. 13, y concluye la atención de recepción.	Recepcionista o Asistente Legal
9	Generar turno general	La persona de la recepción genera el turno general automático o manual (si no se	Recepcionista o Asistente Legal

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 13 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		dispone del turnero del SGDP), el mismo que debe ser entregado al Usuario, y concluye la atención en recepción.	
10	Direccionar la Queja, Sugerencia o Felicitación	- Si el Usuario desea presentar una queja, sugerencia o felicitación, lo puede hacer en un formulario físico o virtual: - Si desea presentar en físico, la persona encargada de la recepción debe facilitar al Usuario el respectivo formulario y preguntar si requiere asistencia en su llenado o explicación adicional. - En caso de requerir asistencia, la persona encargada de la recepción debe asistir al Usuario en el llenado del formulario, según la Actividad No. 11. - Caso contrario, el Usuario ingresará directamente el formulario por Secretaría General mediante el procedimiento de Gestión Documental. - Si desea presentar de forma virtual, la persona encargada de la recepción debe informar el enlace para el registro de su requerimiento en el formulario según la Actividad No. 12.	Recepcionista o Asistente Legal
11	Asistir al Usuario en llenar el formulario de queja y entregar a Secretaría General	La persona encargada de recepción debe atender al Usuario y tratará de resolver el inconveniente. Si no es posible solucionarlo, asistir en el llenado del formulario correspondiente de queja, sugerencia o felicitación, y direccionará al Usuario para que lo presente en Secretaría General.	Recepcionista o Asistente Legal
12	Informar al Usuario el enlace para ingresar al formulario	La persona encargada de la recepción informa al Usuario el enlace de la página web de la Defensoría Pública para el ingreso al formulario electrónico de	Recepcionista o Asistente Legal

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 14 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		acuerdo al Anexo No. 10, para continuar con el procedimiento de Asistencia Virtual y Gestión de queja, sugerencia o felicitación.	
13	Entregar turno en módulo de Asesoría Legal	- Una vez que el Usuario recibe el turno en recepción, presenta dicho turno en el módulo para la asesoría legal correspondiente. - Continúa la Actividad No. 14.	Usuario
14	Aplicar Protocolo de bienvenida	- La persona que brinda asesoría legal aplica el Protocolo de bienvenida, solicita al Usuario que le exponga su requerimiento o consulta, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida). - Continúa la Actividad No. 15.	Asesor Legal o Defensor Público
15	Registrar datos de Usuario en SGDP	- La persona que brinda asesoría legal registra en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP) los datos personales del Usuario y su requerimiento. - Continúa la Actividad No. 16.	Asesor Legal o Defensor Público
16	Analizar el requerimiento	- La persona responsable de brindar la asesoría legal analiza lo expuesto por el Usuario de acuerdo a los Parámetros establecidos en el Anexo No. 11: - Si el Usuario no cumple con los parámetros establecidos por la Defensoría Pública, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente para la prestación del servicio, expuesta en el Anexo No. 11 (Parámetros generales para la prestación de servicios), la persona que brinda asesoría legal debe informar al Usuario que no cumple con dichos parámetros, según la Actividad No. 17.	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 15 de 44

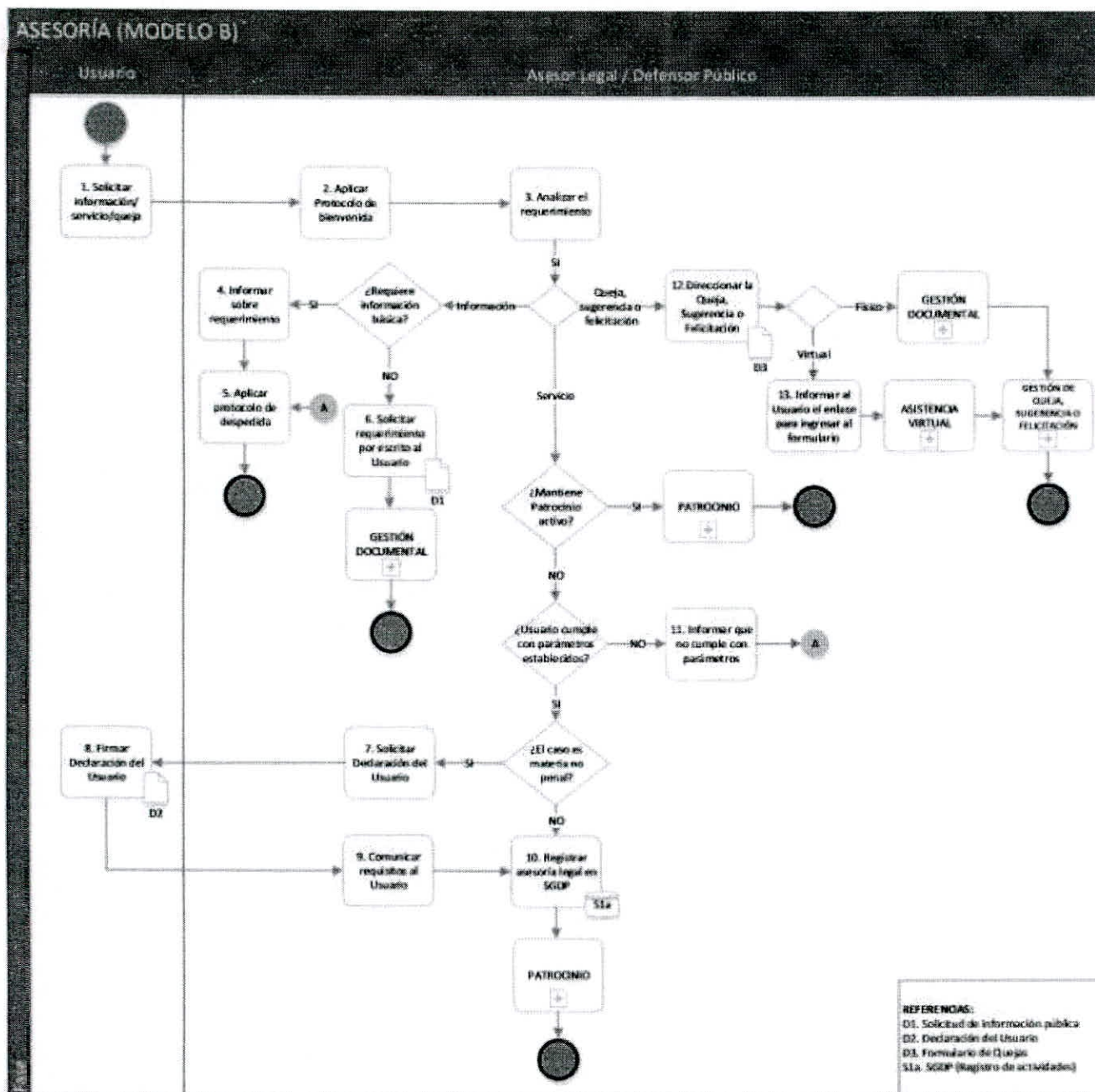
No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		- Caso contrario, la persona que brinda asesoría legal debe verificar si el caso es materia no penal. - Si el caso es de materia no penal, la persona que brinda asesoría legal debe solicitar la Declaración del Usuario según la Actividad No. 19. - Caso contrario, debe registrar la atención al Usuario en el SGDP según la Actividad No. 22.	
17	Informar que no cumple con parámetros	- La persona responsable de brindar la asesoría legal informa al Usuario las razones por las cuales no cumple con las condiciones establecidas en la normativa vigente para ser patrocinado por la Defensoría Pública, de acuerdo a lo expuesto en el Anexo No. 11 (Parámetros generales para la prestación de servicios). - Continúa la Actividad No. 18.	Asesor Legal o Defensor Público
18	Aplicar Protocolo de despedida	La persona responsable de brindar la asesoría legal aplica el Protocolo de despedida, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida) y concluye la Asesoría.	Asesor Legal o Defensor Público
19	Solicitar Declaración del Usuario	- La persona responsable de brindar la asesoría legal solicita al Usuario que registre sus datos y la firma en el formulario de Declaración del Usuario. - Continúa la Actividad No. 20.	Asesor Legal o Defensor Público
20	Firmar Declaración del Usuario	El Usuario llena los datos personales, la remuneración mensual que percibe y firma el formulario de Declaración del Usuario, de acuerdo al formato establecido FO-PR-AP-01-01 (FORMATO No. 1: Declaración del Usuario).	Usuario

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 16 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		Continúa la Actividad No. 21.	
21	Comunicar requisitos básicos al Usuario	- La persona responsable de brindar la asesoría legal comunica los requisitos básicos al Usuario, de acuerdo a la información expuesta en la página web de la Defensoría Pública, Anexo No. 12 (Requisitos). - Continúa la Actividad No. 22.	Asesor Legal o Defensor Público
22	Registrar atención en SGDP	La persona responsable de brindar la asesoría legal registra la atención en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP), para continuar con el proceso de Patrocinio correspondiente.	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 17 de 44

7.3 DIAGRAMA DE FLUJO – ATENCIÓN PRESENCIAL (MODELO B – UNA PERSONA)



	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 18 de 44

7.3.1 NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
1	Solicitar información/servicio/ queja	El Usuario se acerca a los puntos de atención de la Defensoría Pública y puede solicitar: 1.- información (de cualquier tipo), 2.- un servicio para la defensa de sus derechos o 3.- presentar una queja, sugerencia o felicitación.	Usuario
2	Aplicar Protocolo de bienvenida	La persona responsable de brindar información aplica el Protocolo de bienvenida, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida) y analiza el requerimiento según la Actividad No. 3.	Asesor Legal o Defensor Público
3	Analizar el requerimiento	La persona responsable de brindar información analiza el tipo de requerimiento, el mismo que puede ser: a. De información; b. De, servicios que presta la Defensoría Pública; o, c. La presentación de una queja, sugerencia o felicitación. • <u>Si es de Información:</u> Si el Usuario requiere información básica, la persona responsable debe informar sobre el requerimiento según la Actividad No. 4. • Caso contrario, para la información que no se considera básica, el Usuario debe presentar el requerimiento por escrito en base a lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aplicando el formato establecido según la Actividad No. 6. • <u>Si es de Servicios:</u> Si el Usuario mantiene un Patrocinio activo, la persona le direcciona para continuar con el proceso de Patrocinio.	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 19 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		- Caso contrario, verificar si el Usuario cumple o no con los parámetros establecidos por la Defensoría Pública para brindar un Patrocinio: - Si el Usuario no cumple con los parámetros establecidos por la Defensoría Pública, de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente para la prestación del servicio, expuesta en el Anexo No. 11 (Parámetros generales para la prestación de servicios), la persona debe informar al Usuario que no cumple con dichos parámetros, según la Actividad No. 11. - Caso contrario, la persona debe verificar si el caso es de materia no penal. - Si el caso es de materia no penal, la persona debe solicitar la Declaración del Usuario según la Actividad No. 7. - Caso contrario, debe registrar la atención al Usuario según la Actividad No. 10. - Si el Usuario desea presentar una <u>queja, sugerencia o felicitación</u>, la persona encargada de la recepción proporciona el formulario físico y direcciona a Secretaría General para su presentación, según la Actividad No. 12. Adicionalmente informa al Usuario sobre la opción de formulario virtual según Actividad No. 13.	
4	Informar sobre requerimiento	Si el Usuario requiere información básica, la persona debe brindar información de acuerdo a lo expuesto en los siguientes anexos: - Explicación sobre la Misión y líneas de servicio de la Defensoría Pública: Anexo No. 3 (Misión y líneas de servicio); - Ubicación de puntos de atención de la Defensoría Pública según la información del Anexo No. 4 (Puntos de atención de la	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 20 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		Defensoría Pública); - Ubicación de Centros de Mediación: Anexo No. 5 (Directorio de Centros de Mediación); - Ubicación de Consultorios Jurídicos Gratuitos: Anexo No. 6 (Consultorios Jurídicos Gratuitos); - Información de entidades de la Función Judicial: Anexo No. 7 (Links de las Unidades Jurisdiccionales, Fiscalías, Defensorías del Pueblo); - Ubicación de Servidores de la Defensoría Pública: Anexo No. 8 (Directorio de Servidores de la Defensoría Pública); y, - Continúa la Actividad No. 5.	
5	Aplicar Protocolo de despedida	La persona responsable de la asesoría legal aplica el Protocolo de despedida, conforme lo establecido en el Anexo No. 1 (Protocolo de bienvenida-despedida) y concluye la atención.	Asesor Legal o Defensor Público
6	Solicitar requerimiento por escrito al Usuario	La persona solicita al Usuario la presentación del requerimiento por escrito dirigida a la Secretaría General para la ejecución del procedimiento de Gestión Documental, de acuerdo al formulario de transparencia en Anexo No. 9 (Solicitud de acceso a la información pública), y concluye la atención.	Asesor Legal o Defensor Público
7	Solicitar Declaración del Usuario	- La persona solicita al Usuario que registre sus datos y la firma en el formulario de Declaración del Usuario. - Continúa la Actividad No. 8.	Asesor Legal o Defensor Público
8	Firmar Declaración del Usuario	El Usuario llena los datos personales, la remuneración mensual que percibe y firma el formulario de Declaración del Usuario, de acuerdo al formato	Usuario

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 21 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
		establecido FO-PR-AP-01-01 (FORMATO No. 1: Declaración del Usuario). Continúa la Actividad No. 9.	
9	Comunicar requisitos al Usuario	- La persona comunica los requisitos al Usuario, de acuerdo a la información expuesta en la página web de la Defensoría Pública, Anexo No. 12 (Requisitos), y los que considere de acuerdo al caso, para continuar con el proceso de Patrocinio correspondiente. - Continúa la Actividad No. 10.	Asesor Legal o Defensor Público
10	Registrar asesoría legal en SGDP	La persona registra la atención en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP), para continuar con el proceso de Patrocinio correspondiente.	Asesor Legal o Defensor Público
11	Informar que no cumple con parámetros	- La persona responsable informa al Usuario las razones por las cuales no cumple con las condiciones establecidas en la normativa vigente para ser patrocinado por la Defensoría Pública, de acuerdo a lo expuesto en el Anexo No. 11 (Parámetros generales para la prestación de servicios). - Aplica el protocolo de despedida según la Actividad No. 5.	Asesor Legal o Defensor Público
12	Direccionar la Queja, Sugerencia o Felicitación	- Si el Usuario desea presentar una queja, sugerencia o felicitación, lo puede hacer en un formulario físico o virtual: <u>Si desea presentar en físico</u>, la persona debe facilitar al Usuario el respectivo formulario y direccionará al Usuario para que lo presente en Secretaría General. <u>Si desea presentar de forma virtual</u>, la persona debe informar el enlace para el registro de su requerimiento en el formulario según la Actividad No. 13.	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 22 de 44

No.	ACTIVIDAD DEL FLUJO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	ROL
13	Informar al Usuario el enlace para ingresar el formulario	La persona informa al Usuario el enlace de la página web de la Defensoría Pública para el ingreso al formulario electrónico de acuerdo al Anexo No. 10, para continuar con el procedimiento de Asistencia Virtual, y Gestión de queja, sugerencia o felicitación.	Asesor Legal o Defensor Público

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 23 de 44

8 INDICADOR DE DESEMPEÑO DEL PROCESO

No.	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN / CAPTURA DE DATOS
1	Número de Asesorías no patrocinadas vs. Total de Asesorías registradas	Relación entre el número de Asesorías no patrocinadas y el número de Asesorías registradas en el SGDP	Porcentaje	$(\text{Número de Asesorías no patrocinadas} / \text{Número de Asesorías registradas}) * 100$	Asesor Legal o Defensor Público	Mensual	Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP)

9 FORMATOS

N°	FORMATO	CÓDIFICACIÓN
1	Declaración del Usuario	FO-PR-AS-AP-01-01

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 24 de 44

9.1 FORMATO No. 1: FORMATO DE DECLARACIÓN DEL USUARIO

DECLARACIÓN Y COMPROMISO DEL USUARIO EN ÁMBITO NO PENAL

Yo, _____ libre y voluntariamente declaro, mediante el presente documento:

1. Que por mi estado de indefensión, condición económica, social o cultural, víctima o procesado, no puedo contratar los servicios legales para la protección de mis derechos.
2. Que no he accionado algún trámite en sede administrativa, judicial o mediación por los hechos que solicito ser patrocinado.
3. Que la remuneración mensual que percibo es de USD\$ _____
(_____ Dólares Americanos).
4. Asumo y me comprometo a colaborar con el/la defensor/a público/a que patrocine mi causa, en las diferentes actividades relativas al proceso como: Proporcionar información veraz y documentación necesaria, impulsar el proceso, realizar la entrega de oficios en las distintas instituciones ya sean públicas o privadas, asistir con puntualidad a las reuniones planificadas con el/la defensor/a y a las diligencias que sean convocadas por la autoridad competente.
5. Me comprometo a comunicar de forma inmediata al defensor/a público/a que patrocina mi causa sobre el cambio de dirección domiciliaria, o de números telefónicos proporcionados, o correo electrónico.
6. Libero de toda responsabilidad a mi Defensor/a Público/a, en caso de que por mi despreocupación o negligencia, dejare de asistir a las citas, diligencias, audiencias y demás actos procesales a las que me haya convocado oportunamente.
7. En caso de inconformidad con el servicio de Patrocinio, insinuación del cobro del servicio, tengo la obligación de informar al jefe inmediato sobre el inconveniente de mi causa, a fin de que se tramite la respectiva queja.

Nombres completos:

Número de Identificación:

E-mail:

Teléfonos:

Ciudad:

Firma:

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 25 de 44

10 ANEXOS

10.1 ANEXO No.1: PROTOCOLO DE BIENVENIDA - DESPEDIDA

PROTOCOLOS

- BIENVENIDA:

- 1) FRASE DE BIENVENIDA: Bienvenido(a) a la
- 2) NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Defensoría Pública
- 3) SU NOMBRE Y SU APELLIDO: Xxxxx Xxxxxx le saluda, en qué le puedo servir?.

Ejemplo:

Bienvenido a la Defensoría Pública, Diana Saltos le saluda, en qué le puedo servir?.

- DESPEDIDA:

- 1) FRASE DE DESPEDIDA: Ha sido un placer atenderle, gracias por confiar en nuestro servicio.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
		Versión: 1.0
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Página: 26 de 44

10.2 ANEXO No. 2: DEFINICIONES

DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN

La mediación es un procedimiento alternativo de solución de controversias, consagrado por la Constitución Política, por el cual las partes afectadas por un conflicto con la ayuda de un facilitador o mediador ponen fin al conflicto de manera extrajudicial y definitiva, a través de un acuerdo voluntario; siempre y cuando la materia sobre la que verse el pleito sea transigible. (Juan Carlos Aguirre).

La Constitución de la República del Ecuador, consagra en su artículo 190 la posibilidad de acudir a procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, entre los cuales tenemos a la mediación.

La Ley de Arbitraje y Mediación, indica en su artículo 43: "...La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto..."

Fuente:

- <https://www.derechoecuador.com/materia-transigible-requisito-para-la-mediacion-->

DEFINICIÓN DE PATROCINIO LEGAL

Asesoramiento técnico y representación de procedimiento que las partes litigantes, por imperativo de la ley o voluntariamente, conceden, cada una de ellas, a distinto abogado.

Fuente:

- <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/patrocinio-letrado/patrocinio-letrado.htm>

Art. 323.- La abogacía como función social.- La abogacía es una función social al servicio de la justicia y del derecho. Es garantía fundamental de toda persona ser patrocinada por un abogado de su libre elección.

Fuente:

- Código Orgánico de la Función Judicial

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 27 de 44

VÍCTIMA

Artículo 441.- Se consideran víctimas, para efectos de aplicación de las normas de este Código, a las siguientes personas:

1. Las personas naturales o jurídicas y demás sujetos de derechos que individual o colectivamente han sufrido algún daño a un bien jurídico de manera directa o indirecta como consecuencia de la infracción.
 2. Quien ha sufrido agresión física, psicológica, sexual o cualquier tipo de daño o perjuicio de sus derechos por el cometimiento de una infracción penal.
 3. La o el cónyuge o pareja en unión libre, incluso en parejas del mismo sexo; ascendientes o descendientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de las personas señaladas en el numeral anterior.
 4. Quienes compartan el hogar de la persona agresora o agredida, en casos de delitos contra la integridad sexual y reproductiva, integridad personal o de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.
 5. La o el socio o accionista de una compañía legalmente constituida que haya sido afectada por infracciones cometidas por sus administradoras o administradores.
 6. El Estado y las personas jurídicas del sector público o privado que resulten afectadas por una infracción.
 7. Cualquier persona que tenga interés directo en caso de aquellas infracciones que afecten intereses colectivos o difusos.
 8. Las comunidades, pueblos, nacionalidades y comunas indígenas en aquellas infracciones que afecten colectivamente a los miembros del grupo.
- La condición de víctima es independiente a que se identifique, aprehenda, enjuicie, sancione o condone al responsable de la infracción o a que exista un vínculo familiar con este.

Fuente:

- Código Orgánico Integral Penal

GRUPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA

De conformidad con lo prescrito en el Art. 35 de la Norma Constitucional, se entiende por Grupo de Atención Prioritaria a las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y personas que adolezcan de enfermedades catastróficas y víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.

Fuente:

- Constitución de la República del Ecuador (2008)

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 28 de 44

10.3 ANEXO No. 3: MISIÓN Y LÍNEAS DE SERVICIO

MISIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

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.

Fuente:

- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador

LÍNEAS DE SERVICIO

Defensa Penal:

- Control de Detención.
- Defensa Judicial.
- Adolescentes en conflicto con la Ley.
- Defensa de oficio.
- Tránsito.
- Recursos ante Corte Nacional.

Defensa Social:

- Defensa de niñas, niños y adolescentes.
- Defensa del Trabajador.
- Defensa Ciudadana.

Defensa de Víctimas:

- Defensa especializada de Mujer y Familia.
- Defensa por delitos comunes.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 29 de 44

Defensa Penitenciaria:

- Asesoría y patrocinio judicial a las personas privadas de libertad.
- Asistencia jurídica y de asesoramiento de los familiares de las personas privadas de libertad.

Fuente:

- Resolución No. DP-DPG-DAJ-2017-33

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 30 de 44

10.4 ANEXO No. 4: PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

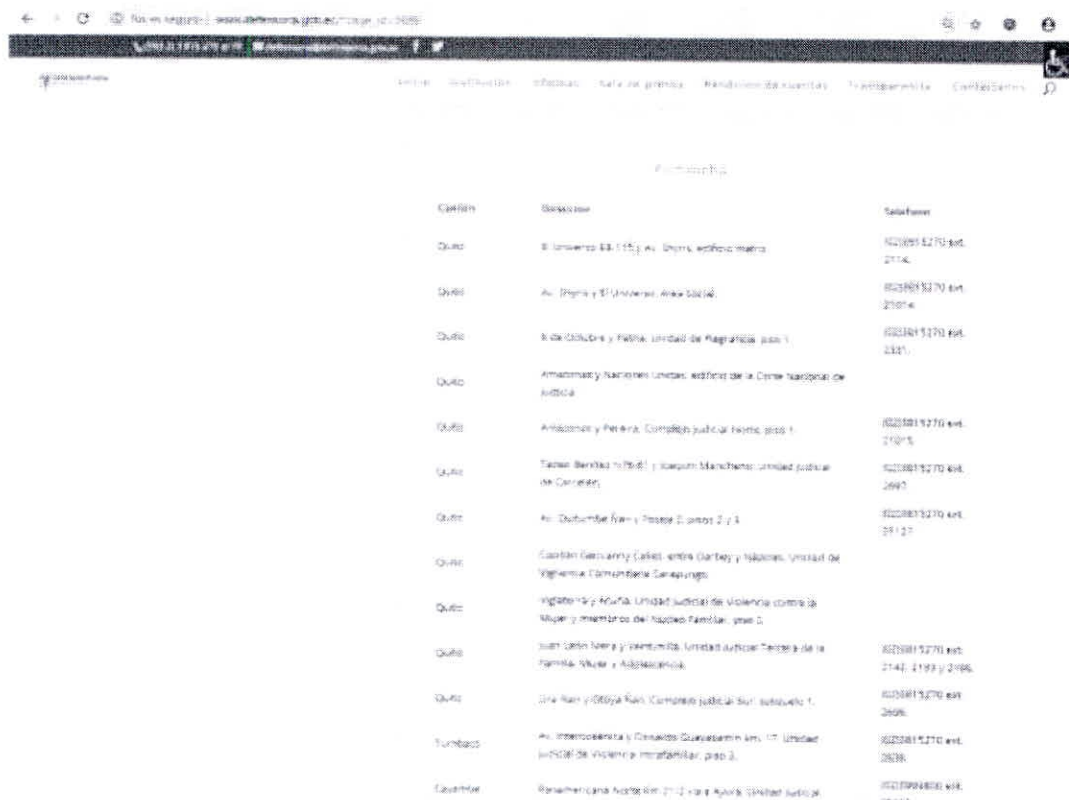
ENLACE PARA LA UBICACIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Para brindar información sobre los puntos de atención de la Defensoría Pública a nivel nacional, deberá ingresar a la página web de la Institución, siguiendo la siguiente ruta:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) Seleccionar del menú la opción “Oficinas”; y
- 3) Seleccionar de acuerdo a la Región y Provincia.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/?page_id=3688



Ciudad	Dirección	Telefonos
Quito	El Consuello 83, 115 y Av. Shyri, edificio matriz	(02258) 5270 ext. 2714
Quito	Av. Shyri y El Universal, Alca 50046	(02258) 5270 ext. 2504
Quito	8 de Octubre y Píscara, Unidad de Migración, piso 1	(02258) 5270 ext. 2321
Quito	Amadazo y Naciones Unidas, edificio de la Corte Nacional de Justicia	
Quito	Amadazo y Píscara, Complejo judicial Norte, piso 1	(02258) 5270 ext. 2103
Quito	Torre Bertha (Módulo) y Jacinto Manchano, Unidad judicial de Carcelero	(02258) 5270 ext. 2693
Quito	Av. Ecuador y Píscara, Torres 2 y 3	(02258) 5270 ext. 2512
Quito	Calleón García y Calleón, entre Calleón y Píscara, Unidad de Vigilancia Comunitaria Serapungo	
Quito	Vigilante y Araya, Unidad judicial de violencia contra la mujer y miembros del núcleo familiar, piso 3	
Quito	Juan León Toral y Píscara, Unidad judicial de violencia de la familia, Mujer y Adolescentes	(02258) 5270 ext. 2141, 2193 y 2195
Quito	Calle Roca y Calle Roca, Correo judicial Sur, subsuelo 1	(02258) 5270 ext. 2696
Tumbaco	Av. Intercomunal y Consuelo Guayabán, km. 11, Unidad judicial de violencia moral y física, piso 3	(02258) 5270 ext. 2638
Cayambe	Barrameda y Av. 2712 y 2713, Unidad judicial	(02258) 5270 ext. 2638

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 31 de 44

10.5 ANEXO No. 5: DIRECTORIO DE CENTROS DE MEDIACIÓN

ENLACE PARA LA UBICACIÓN DEL DIRECTORIO DE CENTROS DE MEDIACIÓN

Para brindar información sobre el Directorio de Centros de Mediación de la Defensoría Pública a nivel nacional, deberá ingresar a la página web de la Institución, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) Seleccionar del menú la opción "Transparencia";
- 3) Seleccionar el mes;
- 4) Seleccionar "Literal d) Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos"; y buscar entre los servicios los Centros de Mediación de la Defensoría Pública.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/images/defensoria/pdfs/lotaip2019/literal-d/d_servicios_que_ofrece_y_formas_de_acceder_a_ellos_abr_2019.pdf

Además, existen en el País los Centros de Mediación aprobados por el pleno, los cuales se encuentran en la página web del Consejo de la Judicatura en el siguiente enlace:

<http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/63-mediacion-y-cultura-de-paz/409-informacion-centros-de-mediacion.html>

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 32 de 44

10.6 ANEXO No. 6: CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

ENLACE PARA LA UBICACIÓN DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS

Para brindar información sobre los Consultorios Jurídicos Gratuitos (CJG) a nivel nacional, deberá ingresar a la página web de la Institución, y descargarse el Directorio de los CJGs, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) En la página de Inicio, seleccionar el enlace “Ver más” bajo la sección “CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS”;
- 3) Seleccionar la opción “Directorio de oficinas”; y,
- 4) Pulsar en “Directorio de oficinas de Consultorios Jurídicos Gratuitos” para descargar el archivo que contiene el directorio.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/Directorio_CJG.pdf

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 33 de 44

10.7 ANEXO No. 7: LINKS DE LAS UNIDADES JURISDICCIONALES DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA, FISCALÍAS, DEFENSORÍAS DEL PUEBLO

A continuación se indican los links para la ubicación de lo señalado:

- **Fiscalía:**

<https://www.fiscalia.gob.ec/directorio-fiscalias/>

- **Defensoría del Pueblo:**

<http://www.dpe.gob.ec/ubicacion/local/>

- **Consejo de la Judicatura:**

<http://www.funcionjudicial.gob.ec/index.php/es/component/content/article/25-consejo-judicatura/341-web-provinciales.html>

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 34 de 44

10.8 ANEXO No. 8: DIRECTORIO DE SERVIDORES DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

ENLACE PARA LA UBICACIÓN DEL DIRECTORIO DE SERVIDORES DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA

Para brindar información sobre el directorio de la Defensoría Pública a nivel nacional, deberá ingresar a la página web de la Institución, y descargarse el Directorio de la Institución, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 5) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 6) Seleccionar del menú la opción "Transparencia";
- 7) Seleccionar el mes; y,
- 8) Seleccionar "Literal b1) Directorio de la institución" para descargar el archivo que contiene el Directorio de Servidores de la Defensoría Pública.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/images/defensoria/pdfs/lotaip2019/literal-b/b1_directorio_de_la_institucion_abril_2019.pdf

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 35 de 44

10.9 ANEXO No. 9: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

ENLACE PARA LA UBICACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Para brindar información sobre la ubicación de la Solicitud de acceso a la información pública de la Defensoría Pública a nivel nacional, deberá ingresar a la página web de la Institución, y descargarse el formulario para el efecto, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) Seleccionar del menú la opción "Transparencia";
- 3) Seleccionar el mes; y,
- 4) Seleccionar "Literal f2) Formulario solicitud acceso a la información pública" para descargar el formato que contiene la Solicitud de acceso a la información pública.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/images/defensoria/pdfs/lotaip2019/literal-f/f2_Formulario_solicitud_acceso_informacion_publica.pdf

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 36 de 44

10.10 ANEXO No. 10: FORMULARIO DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

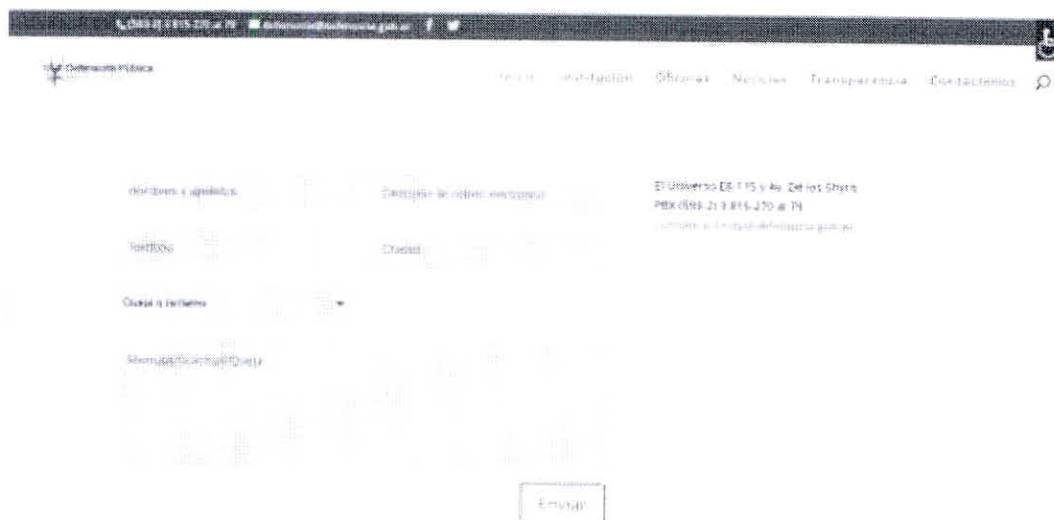
ENLACE PARA LA UBICACIÓN DEL FORMULARIO DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Para brindar información sobre la ubicación del formulario para ingresar una queja, sugerencia o felicitación, deberá ingresar a la página web de la Institución, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) Seleccionar del menú la opción “Contáctenos”;
- 3) Llenar los campos con los datos solicitados; y,
- 4) Pulsar el botón “Enviar”.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/?page_id=494



	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 37 de 44

10.11 ANEXO No. 11: PARÁMETROS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

PARÁMETROS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La Defensoría Pública es una institución que tiene como objetivo 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, es así como se encuentra jurídicamente concebido por la Constitución de la República del Ecuador, en su articulado 191, y su disposición Transitoria Décima.

En este contexto el acceso a la justicia es una problemática de política pública, cuyo objeto es eliminar barreras estructurales, entiéndase, entre éstas que son de carácter (económica, social, cultural, racial, de género entre otras), que excluyen a determinadas personas y grupos de personas de accionar de forma libre el acceso a la justicia, derecho consagrado en el artículo 75 de la norma constitucional, que permite a la persona efectivizar los derechos que se crea asistida.

Este objetivo constitucional de brindar el servicio de defensa técnica y gratuita va direccionado únicamente a las personas que se encuentra en condición de vulnerabilidad, es así que hemos considerado a las normas que forman parte del bloque de constitucionalidad como las “100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad”, que en su contenido normativo describe que se debe entender –personas vulnerables–:

“regla 3ra., aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico..” y regla 4ta: “...causas de vulnerabilidad entre otras: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de la libertad.”.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 38 de 44

En tal virtud, el legislador ha prescrito que sea el Defensor Público General, el encargado de determinar los márgenes de competencia de los servicios de esta institución, la cual debe guardar armonía con la naturaleza jurídica especificada en la norma constitucional; esta atribución está contemplada en el artículo 288 numeral 3 del Código Orgánico de la Función Judicial, que determina que entre las facultades se encuentra: “...*Expedir, mediante resolución los reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y cuanto se requiera para el funcionamiento eficiente de la Defensoría Pública...*”.

Por tal mandamiento, la Defensoría Pública emite sus resoluciones internas que coadyuven al funcionamiento eficiente y efectivo de las líneas de servicio y parámetros de atención:

En tal virtud, se emite varias resoluciones entre éstas, la Resolución No. DP-DPG-DAJ-2017-33, suscrita por el Defensor Público General el 22 de febrero de 2017, que contiene el “Instructivo Metodológico de los servicios misionales”, cuyo objetivo es proporcionar una herramienta que permita organizar el esquema de trabajo en los procesos de atención en materias penal, social y víctimas, proporcionándoles un orden lógico que perfeccione la atención a las personas que por su estado de indefensión o condición económica no puedan acceder a los servicios de defensa legal privada, en el ámbito social y penal.

Con respecto al ámbito penal:

La misión de la Defensoría Pública, es garantizar el acceso a la justicia y a una defensa efectiva y técnica, de aquellas personas procesadas que por su estado de indefensión o condición económica no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos en las diferentes etapas del proceso penal, conforme lo ordena la carta suprema en el numeral 4 del artículo 77: “...*a solicitar la asistencia de una o abogada o abogado, o de una defensora o defensor público en caso que no pudiera designarlo por sí mismo...*”.

Las etapas que ha considerado la Institución de la Defensoría Pública, para brindar el patrocinio son las siguientes, que de forma sucinta las describimos:

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 39 de 44

1. **Control de detención.-** Se brindará el patrocinio a aquellas personas procesadas en el sistema penal, que ingresen por el presunto cometimiento de infracciones flagrantes, y continuarán con el patrocinio hasta la audiencia de juzgamiento, siempre que se trate de procedimientos directos o expeditos.
2. **Defensa Judicial.-** Se brindará el patrocinio a las personas procesadas en el sistema penal, en las etapas de instrucción, evaluación y recursos relacionados con el proceso.
3. **Adolescentes en conflicto con la Ley.-** Se brindará el patrocinio a los adolescentes en conflicto con la ley penal, en cualquier etapa del proceso.
4. **Defensa denominada de oficios.-** Se brindará una defensa técnica por requerimiento de algún juez o tribunal a favor del procesado, a fin de garantizar lo prescrito por la Constitución en el artículo 76 y 77.

Entre los casos penales se encuentran lo relacionado con las *contravenciones de tránsito*, que de igual manera se emitió la Resolución No. DP-DPG-DAJ-2019-047, que contiene las “*Directrices para la atención de casos por infracciones de tránsito*”, que tiene como objetivo definir la atención que brindará la Defensoría Pública a las personas que no puedan contar con asesoría y patrocinio legal en razón de su situación económica o social, cuando enfrenten un proceso derivado de un delito o contravención de tránsito.

Además, en la Resolución No. DP-DPG-DAJ-2019-047 establece el alcance del servicio, en el cual determina en su artículo 4 que:

“Para el acceso al servicio de patrocinio de causas relacionadas con infracciones de tránsito se deben observar a cabalidad cada uno de los siguientes requisitos:

- a) Que el solicitante del servicio perciba una remuneración igual o menor a 3 Salarios Básicos Unificados Generales, SBUG, lo que se justificará a través: del rol de pagos debidamente emitido por el empleador, una impresión del sistema del IESS que permita determinar los ingresos, [...].*
- b) Que el vehículo involucrado tenga una antigüedad igual o mayor a diez años, lo que se verificará en la matrícula del vehículo [...].*

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 40 de 44

- c) *Que el avalúo del vehículo no supere los USD 10.000 (diez mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica), [...].*
- d) *Que la persona no haya designado abogado de su confianza que patrocine su causa y/o la Judicatura a través de sus operadores de justicia haya solicitado mediante providencia, la actuación de la Defensoría Pública.*

Además se encuentra contemplada la denominada **Defensa Penitenciaria.-** que consiste en brindar asesoría y patrocinio judicial, a las personas privadas de la libertad para la protección de sus derechos y la ejecución de los mecanismos establecidos en el libro tercero del Código Orgánico Integral Penal.

En el ámbito penal, además del sujeto penal denominado procesado, también se encuentra el sujeto pasivo denominado *víctima*, a quién la Defensoría Pública busca garantizar el acceso a la justicia, motivo por el cual se emite la Resolución No. DP-DPG-DAJ-2018-38, suscrita por el Defensor Público General el 8 de mayo de 2018, a través de la cual expide el “*Instructivo para la prestación del servicio de Defensa Jurídica de Víctimas por parte de la Defensoría Pública del Ecuador*”. Esta resolución tiene como objeto regular el servicio de Defensa Jurídica de Víctimas y el ámbito de su aplicación:

Especifica que se brindará servicio de patrocinio al sujeto pasivo de la infracción penal, a las familias o víctimas de delitos de genocidio, lesa humanidad, asesinato, femicidio, homicidio: delitos contra la integridad sexual y reproductiva, trata de personas y diversas formas de explotación, víctimas de estafas masivas en el sistema financiero nacional y programas de habitacionales; víctimas de infracciones contra la mujer o el núcleo familiar, personas afectadas por delitos informáticos relacionados a violencia de género, así como para los casos de desapariciones de personas.

Con respecto al ámbito social:

La Defensoría Pública tiene como misión garantizar el acceso a la justicia y la defensa técnica gratuita de las personas que por su condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios legales para la protección de sus derechos civiles, laborales y sociales, en

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 41 de 44

concordancia con lo prescrito en el artículo 286 numeral 6, del Código Orgánico de la Función Judicial, determina que le corresponde a la Defensoría Pública garantizar la defensa focalizada para grupos de personas entre ellos; las mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia, nacionalidades, pueblos, comunidades y comunas indígenas.

En este contexto la Defensoría Pública, en resolución No. DP-DPG-DAJ-2017-33, ha establecido criterios generales para la prestación de los servicios de defensa social, entre ellos:

1. Para brindar el servicio de patrocinio, el usuario no deberá percibir más de 3 RBU.
2. Para brindar el servicio de patrocinio, la cuantía o potencial monto de liquidación a reclamar no deberá exceder de 90 RBU.

La mentada resolución establece en el numeral a) los temas que podrán ser patrocinados por los Defensores Públicos, en la materia de Familia Niñez y Adolescencia, la cual guarda armonía con lo establecido:

1. Alimentos, (La persona que tenga a su cargo el niño, niña o adolescente).
2. Alimentos para mujer embarazada.
3. Alimentos voluntarios.
4. Paternidad y alimentos.
5. Incidentes de aumento de pensión alimenticia.
6. Incidente de rebaja de pensión de alimentos (parte demandada).
7. Ejecución de acta de mediación.
8. Tenencia (siempre que el niño permanezca bajo el cuidado del accionante).
9. Régimen de visita.
10. Recuperación de menores.
11. Autorización judicial para salida del país (situaciones médicas o educativas y víctimas de violencia intrafamiliar con medidas concedidas).
12. Reconocimiento y homologación de sentencias de alimentos expedidas en el extranjero.
13. Restitución internacional.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 42 de 44

14. Régimen de visitas internacionales.
15. Medidas de protección (acogimiento institucional y/o custodia familiar).
16. Privación de patria potestad con declaratoria de adoptabilidad.
17. Declaratoria de adoptabilidad.

En la materia de laboral, contenida en el numeral b) la mentada resolución establece que se brindará el servicio únicamente en defensa del trabajador y en los siguientes temas:

1. Visto Bueno.
2. Solicitud de contestación y/o inspección judicial.
3. Jubilación patronal.
4. Reclamación de derechos sociales adquiridos.
5. Impugnación de actas de finiquito.
6. Despido intempestivo.
7. Despido ineficaz.
8. Accidente y/o enfermedad laboral.
9. Juicio de insolvencia, únicamente a las personas que han sido patrocinadas por la Defensoría Pública en el juicio laboral cuya sentencia no ha podido ejecutarse.
10. Ejecución de actas de mediación relacionadas con estos temas.

En materia de defensa ciudadana que está implícito lo relacionado a temas de civil e inquilinato, le referida resolución ha establecido en el literal c) los temas que se brindará patrocinio, siendo los siguientes a detallar:

1. Temas relacionados con el libro I del Código Civil, únicamente en los casos donde existan niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidades especiales o adultos mayores, cuando el patrocinio sea fundamental o necesario para precautelar el interés superior de estos grupos. Se atenderán:
 - Alimentos congruos
 - Interdicción,

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 43 de 44

- Tutelas y curadurías,
 - Impugnación de paternidad, y,
 - Divorcio de mutuo acuerdo, además deberá verificarse que en el núcleo familiar existan niñas, niños y adolescentes y que no haya bienes inmuebles.
2. Amparos posesorios y prescripción adquisitiva de dominio, excepto cuando existan presunciones que el patrocinio pueda ser utilizado como mecanismo para legalizar invasiones.
 3. Elaboración de la minuta de posesión efectiva de bienes que correspondan a personas que se encuentren dentro de los grupos de atención de la Defensoría Pública.
 4. Inquilinato, únicamente de bienes destinados a vivienda, en causas de desahucio de invasión y/o incumplimiento de contratos.
 5. Demanda de oposición a la adjudicación o reversión a la adjudicación, denuncia de invasión y/o trámites de presentación de títulos, para la legalización de tierras rurales, de acuerdo al programa de MAGAP.
 6. Trámites para realizar escrituras de adjudicación de lotes de terrenos en cooperativas de vivienda y comités promejoras ubicadas en barrios marginales, en beneficios de sus socios.
 7. Defensa a los habitantes de barrios marginales, en los reclamos de derechos sociales, ante las autoridades seccionales, principalmente cuando se refiera a la construcción de obras prioritarias, tales como instalación de agua y alcantarillado, luz eléctrica, seguridad, vialidad, etc.
 8. Ejecución de actas de mediación relacionadas a estos temas.

La referida resolución además contempla en el literal f) el servicio de procedencia y gestión de los recursos ante la Corte Nacional de Justicia.

	Proceso a nivel 0: ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Código: PR-AS-AP-01
	PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA (ATENCIÓN PRESENCIAL)	Versión: 1.0
		Página: 44 de 44

10.12 ANEXO No. 12: REQUISITOS

ENLACE PARA LA UBICACIÓN DE LOS REQUISITOS

Para brindar información sobre los requisitos básicos que debe presentar el Usuario, deberá ingresar a la página web de la Institución, de acuerdo a las siguientes instrucciones:

- 1) Ingresar a la página web de la Institución: <http://www.defensoria.gob.ec>;
- 2) En la página de Inicio, seleccionar de acuerdo al tema, uno de los siguientes enlaces:
 - a. Demanda de alimentos;
 - b. Derechos laborales;
 - c. Violencia intrafamiliar;
 - d. Delitos sexuales;
 - e. Legalización de tierras no invadidas;
 - f. Inquilinato;
 - g. Mediación;
 - h. Movilización humana y refugio;
 - i. Juicios Penales; y
 - j. Jóvenes, derechos y responsabilidades.
- 3) Pulsar en “Requisitos” si existe el enlace dependiendo del tema; caso contrario, los requisitos serán definidos por el Defensor Público dependiendo del caso.

EJEMPLO:

http://www.defensoria.gob.ec/?page_id=160

