



Atención Virtual **ORIENTACIÓN Y ASESORIA**

Instructivo
Versión 01

Este documento es propiedad de la Defensoría Pública del Ecuador, 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.

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	2 de 8

ÍNDICE Y CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	3
CONTROL DE CAMBIOS	3
IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.....	3
1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE	4
3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO	5
5 FORMATOS / FORMULARIOS	7
6 ANEXOS.....	8

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	3 de 8

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

	Nombre y Cargo	Firma
Aprobado por:	Rosy Elizabeth Jiménez Espinosa Coordinadora General de Gestión de la Defensoría Pública	
Revisado por:	Byron Danilo Estrella Landázuri Director de Procesos y Calidad	
Elaborado por:	Segundo Martín Churuchumbi Lechón Analista de Planificación 3	

A la suscripción del presente documento las personas que intervienen cuentan con el rol indicado y la competencia para su aprobación; el presente documento entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
01	Creación	Rosy Elizabeth Jiménez Coordinadora General de Gestión de la Defensoría Pública	04/07/2023

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Responsable del proceso:	Coordinadora General de Gestión de la Defensoría Pública
Macroproceso:	Gestión Defensorial Desconcentrada
Proceso N1:	Orientación de Servicios
Proceso N2:	Orientación y asesoría

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	4 de 8

1 OBJETIVO

Brindar atención oportuna a las solicitudes registradas a través de la página web institucional y su distribución eficaz a los respectivos Directores Provinciales.

2 ALCANCE

El presente documento abarca desde que el usuario registra la información solicitada en el formulario web, se realiza la derivación respectiva y finalmente, se efectúa y registra la asesoría legal pertinente.

3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Sistema de Gestión de la Defensoría Pública (SGDP): Herramienta informática para el registro, almacenamiento, procesamiento y consulta de los datos relacionados con la prestación de servicios de defensa pública.

Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARDAP): Es la institución del Estado responsable de dirigir, organizar, regular, gestionar, desarrollar, coordinar, controlar y evaluar el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos para la obtención, procesamiento y provisión de datos públicos.

Penal: Servicio de patrocinio, técnico y gratuito, con el fin de garantizar el acceso a la justicia a las personas procesadas en el sistema penal en delitos y contravenciones, que sean detenidas por el presunto cometimiento de infracciones flagrantes o con órdenes de detención y que por su condición social, económica y cultural se encuentran en estado de indefensión.

No penal: Servicio de patrocinio, técnico y gratuito, con el fin de garantizar el acceso a la justicia a las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural no puedan contratar los servicios legales para la protección de sus derechos en materias no penales.

Mediación: Solución de conflictos relacionados con diferentes temas por el cual las partes asistidas por un tercero neutral, llamado mediador, procuran construir un acuerdo voluntario.

Movilidad Humana: Distintas formas de desplazamiento interno o internacional de personas ya sea de manera voluntaria o forzada.

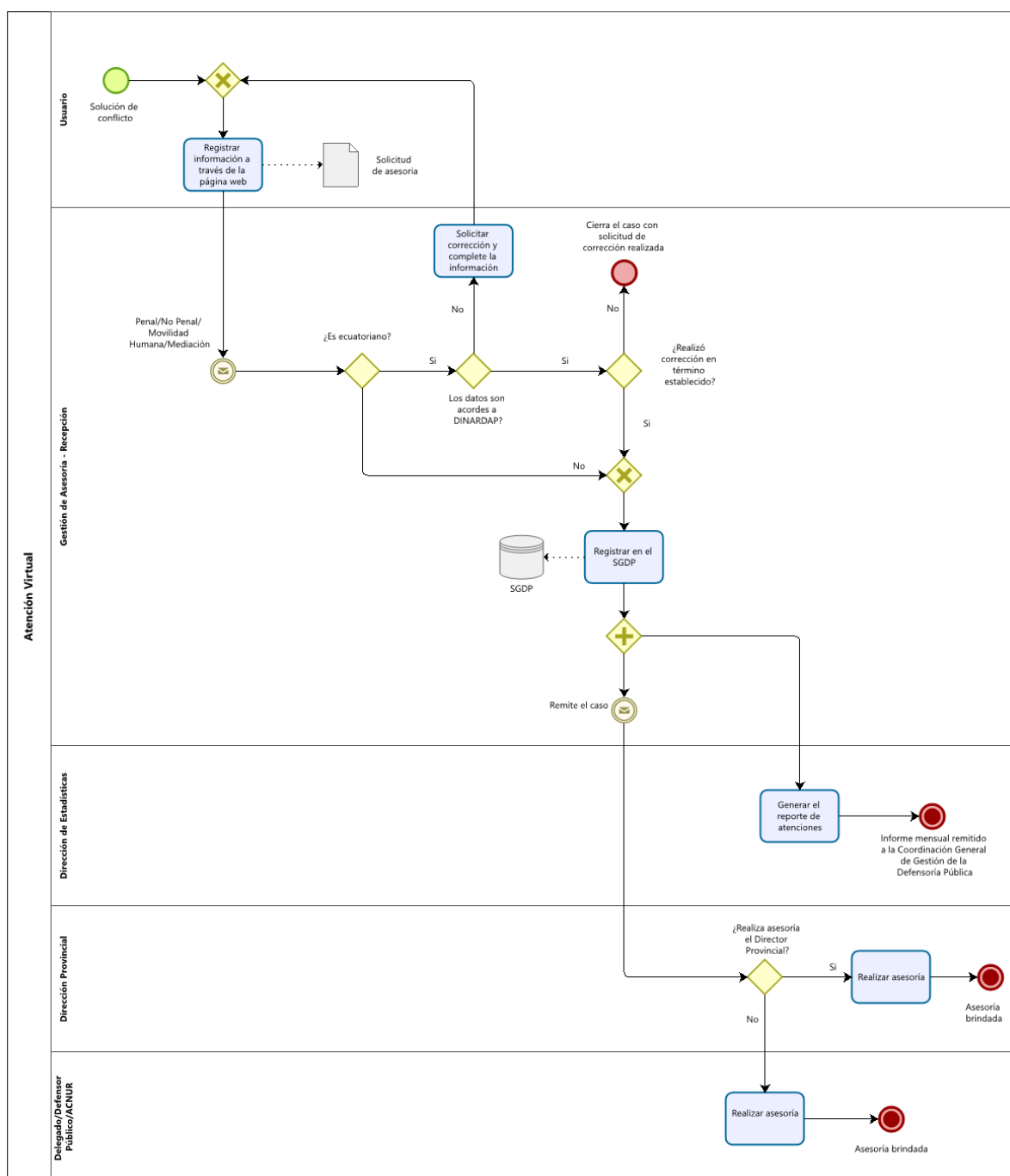
Asignación: Conjunto de tareas o actividades confiadas a un defensor público para el ejercicio pleno de una asesoría, asistencia o defensa legal.

Asesorías: Una o varias actividades (de tipo asesorías) ejecutadas por el defensor público, que no activan patrocinios pueden darse en cualquier línea de servicio o etapa, dentro de un periodo de corte estadístico.

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	5 de 8

4 DESCRIPCIÓN DEL INSTRUCTIVO

Mediante el flujograma propuesto se busca brindar asesorías oportunas, en las diferentes líneas de servicio, a través de la web institucional y, de ser el caso, escalar, canalizar o derivar el caso a: patrocinio, mediación o a la Red Complementaria de la Defensoría Pública.



	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	6 de 8

4.1 Registrar información a través de la página web

El/la usuario ingresa a página Web de la Defensoría Pública www.defensoria.gob.ec y accede al Formulario de Asesoría Legal Gratuita, lo llena con el requerimiento y lo envía.

Las personas encargadas de los correos electrónicos, realizan la recepción de la información constante en el formulario, revisa y clasifica los correos electrónicos.

¿Es ecuatoriano?

Sí: Valida su número de cédula y nombres que concuerden con la información de la DINARDAP.

¿Los datos son acordes a DINARDAP?

Sí: Realiza el registro en el SGDP, continua con la actividad 4.2

No: Al evidenciar la información incompleta o errónea, respecto a sus nombres, número de identificación o datos de contactos del usuario/a, el funcionario encargado de la administración del correo responderá al correo del usuario o mediante mensaje de texto vía telefónica debidamente registrada, solicitando que se complete o corrija la información en el término de 2 días.

Si dentro de este tiempo la persona corrige o completa la información, el personal de recepción del correo procede con el registro en el Sistema SDGP, de lo contrario, cierra el caso.

No: Las personas extranjeras en todos los casos se registran los datos de dichos usuarios que no pueden contar con número de cédula o pasaporte, continua con la actividad 4.2

4.2 Registrar en el SGDP

Se procede con el registro en el módulo de asesoría del sistema SGDP al cual el sistema genera el número de causa. Una vez registrado el caso, el personal de recepción lo remite vía correo electrónico dirigido al Director Provincial o su delegado previamente asignado, siempre con copia al correo del usuario/a indicando el número registrado en el SGDP para que se proceda con la atención pertinente.

4.3 Generar el reporte de atenciones

La Dirección de Estadísticas realiza el reporte respectivo en la que se evidencia el número casos registrados y creados en cumplimiento de la atención prestada a las solicitudes asignadas a cada Director Provincial y remite a la Coordinación General de Gestión de la Defensoría Pública de forma mensual para el control respectivo.

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	7 de 8

4.4 Realizar asesoría

¿Realiza asesoría el Director Provincial?

Sí: Dentro del término de 48 horas contadas desde la fecha de notificación en el correo, procederá a brindar la asesoría legal al usuario vía correo electrónico, llamada o mensajería de texto debidamente registrada en el sistema SGDP y procederá a registrar en la herramienta con o sin derivación a patrocinio, dependiendo del caso, para cerrar o continuar con el trámite

No: El Director Provincial o su delegado deriva el caso al Asistente Legal, Consultor de ACNUR, o a un Defensor Público a fin de que se brinde la asesoría legal oportuna. Esta derivación se la realizará vía correo electrónico institucional con copia al usuario/a, indicando claramente la persona asignada al caso, y el número del SGDP, para la asesoría.

El asistente legal, personal consultor o Defensor Público, brindarán la asesoría legal mediante correo electrónico, llamada o mensaje de texto debidamente respaldada en el plazo de 48 horas contadas desde la fecha de notificación en el correo y procederá a registrar en el SGDP y en esa herramienta, dejará constancia de la atención al usuario, en el correo o en el medio que estime conveniente el Director Provincial a cargo del punto de atención al que pertenece, mismas que pueden ser Bitácora o capturas de pantalla en las que se identifique el número de SGDP y la fecha de atención; finalmente en el Sistema de Gestión de la Defensoría Pública registrara con o sin derivación a patrocinio para cerrar o continuar el trámite.

5 FORMATOS / FORMULARIOS

N°	FORMATO	CODIFICACIÓN
1	Formulario de Asesoría Legal Gratuita	FO-01(M12-P02-S01)

	Atención Virtual Orientación y Asesoría	Código	IN-01(M12-P02-S01)
		Versión	01
		Fecha	Julio-2023
		Página	8 de 8

5.1 Formulario de Asesoría Legal Gratuita

Formulario de consulta legal virtual

Con el fin facilitar el acceso a nuestros servicios, ponemos a su disposición este canal virtual, a través del cual podrá realizar consultas legales, totalmente gratuitas, en temas: Penal, No Penal, Movilidad Humana y Mediación.

Para que nuestros abogados conozcan sus casos es necesario que llene todos los campos que se solicitan a continuación.

Nombres: (obligatorio)

Apellidos: (obligatorio)

Cédula de Ciudadanía o Pasaporte: (obligatorio)

Género: (obligatorio)

Edad: (obligatorio)

Autodifinición étnica: (obligatorio)

Nivel de instrucción: (obligatorio)

Estado civil: (obligatorio)

Enlace: https://www.defensoria.gob.ec/?page_id=22794

6 ANEXOS

N/A