



DEFENSORÍA PÚBLICA

Ecuador

Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención

CONTROL Y EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEFENSORIAL

Procedimiento
Versión 1.0

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.

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	2 de 22

ÍNDICE Y CONTENIDO

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO.....	3
CONTROL DE CAMBIOS.....	4
IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	4
1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE.....	4
3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	4
4 SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	6
5 BASE LEGAL	7
6 LINEAMIENTOS GENERALES.....	7
7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	11
7.1 Diagrama de Flujo para Creación de PAFP, PAFNP o PAM y Traslado.....	11
7.1.1 Narrativa del Procedimiento Creación de PAFP, PAFNP o PAM y Traslado	12
7.2 Diagrama de Flujo para el Cierre de un punto de atención	15
7.2.1 Narrativa del Procedimiento para el cierre de un punto atención	16
7.3 Diagrama de Flujo para el Cambio de Denominación de un Punto de Atención.....	19
7.3.1 Narrativa del Procedimiento para el Cambio de Denominación de un Punto de Atención	20
8 INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESO.....	21
9 FORMATOS.....	21
9.1 Informe Técnico Motivado.....	21
10 ANEXO	22

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	3 de 22

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre y Cargo		Firma
Aprobado por:	Santiago Javier Valarezo Guerrero Coordinación General de la Gestión de la Defensoría Pública	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: SANTIAGO JAVIER VALAREZO GUERRERO
	Santiago Francisco Bedoya Jaramillo Coordinación General Administrativa Financiera	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: SANTIAGO FRANCISCO BEDOYA JARAMILLO
Revisado por:	Carlos Eduardo Dávila Taco Director de Gestión Defensorial	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: CARLOS EDUARDO DAVILA TACO
	José Esteban Orellana Tigasi Director de Procesos y Calidad	 JOSE ESTEBAN ORELLANA TIGASI Director de Procesos y Calidad Teléfono: (02) 3815270 - Ext. 2282 Dir: El Universo EB-115 y Av. De Los Shyris, edificio matriz.
Elaborado por:	Paul Estuardo Peñaherrera Navas Asistente de Procesos y Calidad	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: PAUL ESTUARDO PENAHERRERA NAVAS
	María José Alvear Domínguez Asistente de Gestión Defensorial	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: MARIA JOSE ALVEAR DOMINGUEZ
	Bryan Steven Guamba Chávez Analista de Gestión Defensorial 1	 Validar únicamente en FirmaEC. Firmado electrónicamente por: BRYAN STEVEN GUAMBA CHAVEZ
	Segundo Martín Churuchumbi Lechón Planificador 3	 Segundo Martín Churuchumbi Lechón Planificador 3 Dirección de Procesos y Calidad Teléfono: (02) 3815270 Ext: 2225 Dir: El Universo EB-115 y Av. De Los Shyris, edificio matriz.

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.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	4 de 22

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Motivo	Realizado por	Fecha
1.0	Creación del documento	Carlos Eduardo Dávila Taco Director de Gestión Defensorial	Septiembre, 2026

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Responsable del proceso:	Director/a de Gestión Defensorial
Macroproceso:	Gestión Central de la Defensoría Pública
Proceso N1:	Control y evaluación a la gestión Defensorial
Proceso N2:	Coordinación de la Gestión Misional

1 OBJETIVO

Establecer el procedimiento para gestionar de manera estandarizada la creación, traslado, cierre y modificación de canales o puntos de atención, definiendo los lineamientos, requisitos, responsables, productos y plazos para su ejecución, en cumplimiento a la Disposición Transitoria Primera de la Resolución DP-DPG-DASJ-2026-039.

2 ALCANCE

El presente instrumento detalla el trámite para la **creación, traslado, cierre y modificación** de canales de atención de la Defensoría Pública del Ecuador, desde la elaboración del informe técnico motivado, por parte de las Direcciones Provinciales, hasta la emisión de la resolución, implementación y actualización de la información en los registros correspondientes.

3 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ✎ **Creación:** Acto administrativo mediante el cual se aprueba la creación y habilitación de un nuevo canal de atención, para la prestación de servicios por parte de la Defensoría Pública del Ecuador.
- ✎ **Autorización motivada:** Informe de viabilidad mediante el cual la Coordinación General de Gestión de la Defensoría Pública, verifica de forma técnica la procedencia de una solicitud de modificación, previa presentación por parte de la Dirección Provincial del correspondiente Informe Técnico Motivado.
- ✎ **Cambio de denominación de un canal de atención:** Proceso administrativo mediante el cual se modifica el nombre de la unidad administrativa con la cual fue creado un canal de atención en el sistema informático de la Defensoría Pública.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	5 de 22

- ✎ **Cambio de tipo de Punto de Atención Fijo:** Proceso administrativo mediante el cual se modifica la condición operativa de un punto de atención fijo, pasando de permanente a no permanente, o viceversa.
- ✎ **Canal de atención:** Medio de interacción que la Defensoría Pública pone a disposición de la ciudadanía para la prestación de servicios de defensa legal pública: presencial, telefónico y virtual, conforme la Resolución N° DP-DPG-DASJ-2026-039.
- ✎ **Canal de atención presencial:** Medio de interacción que involucra el desplazamiento del ciudadano a la entidad para requerir de forma personalizada la prestación de los servicios institucionales. La atención presencial al ciudadano se realiza a través del: Punto de atención fijo (PAF) y Punto de atención móvil (PAM) con la asignación de un Defensor Público.
- ✎ **Canal de atención telefónico (CAT):** Medio de interacción que permite intercambio en tiempo real, entre los servidores de la Defensoría Pública y la ciudadanía que solicita el servicio de asesoría legal, a través de llamada telefónica a la línea gratuita implementada para el efecto dentro de la jornada laboral establecida por la institución.
- ✎ **Canal de atención virtual (CAV):** Medio de interacción que se efectúa a través de diferentes medios telemáticos (página web institucional, aplicaciones móviles, plataformas de video conferencia, correo institucional, entre otros) que la Defensoría Pública pone a disposición de la ciudadanía para la prestación de servicios de defensa legal.
- ✎ **Cierre:** Acto administrativo mediante el cual se aprueba la finalización definitiva de un canal o punto de atención procediendo con la eliminación o desactivación de la unidad administrativa en el sistema informático de la Defensoría Pública.
- ✎ **Informe Técnico Motivado:** Documento técnico mediante el cual se solicita la apertura, traslado, cierre o modificación de un canal de atención de la Defensoría Pública del Ecuador, conforme lo dispuesto en el artículo 2, literal b) de la Resolución N° DP-DPG-DASJ-2026-039.
- ✎ **Punto de atención fijo (PAF):** Infraestructura física (propia, arrendada, en comodato o bajo cualquier otra modalidad) utilizada por la Defensoría Pública para brindar servicios de defensa legal, que puede ser permanente (PAFP) o no permanente (PAFNP).
- ✎ **Punto de atención móvil (PAM):** Unidad móvil diseñada para funcionar como un área de trabajo convencional, cuya finalidad es acercar los servicios de defensa legal a la ciudadanía mediante visitas planificadas a territorio.
- ✎ **Traslado:** Movimiento físico de un punto de atención de un inmueble a otro, sea de carácter definitivo o temporal, que conlleva el desplazamiento de personal, mobiliario, equipos tecnológicos y archivo.
- ✎ **Traslado temporal:** Cambio de ubicación física de un punto de atención de la Defensoría Pública del Ecuador por un periodo no mayor a un año; concluido dicho plazo, deberá retornar a su ubicación inicial, caso contrario, se considerará un traslado definitivo.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	6 de 22

- ✎ **Traslado definitivo:** Cambio de ubicación física de un punto de atención de la Defensoría Pública del Ecuador, de forma permanente, para lo cual se deberá cerrar el punto que se abandona y aperturar en la nueva ubicación.
- ✎ **Unidad administrativa:** Registro homologado en el sistema informático de la Defensoría Pública que constituye el equivalente sistematizado de cada canal de atención, conforme lo dispuesto en el artículo 2, literal c) de la Resolución N.º DP-DPG-DASJ-2026-039.
- ✎ **Unidad verificadora:** Refiere a la Coordinación General de Gestión, la Coordinación General Administrativa Financiera, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación o la Coordinación Regional, en el ámbito de sus competencias, encargadas de realizar la verificación técnica de un Informe Técnico Motivado de apertura, traslado, cierre o modificación de un canal de atención, conforme lo dispuesto en el artículo 2, literal b) de la Resolución N.º DP-DPG-DASJ-2026-039.
- ✎ **Unidad ejecutora o solicitante:** La Dirección Provincial que requiere a través del correspondiente Informe Técnico Motivado, la apertura, traslado, cierre o modificación de un canal o punto de atención, conforme lo dispuesto en el artículo 2, literal b) de la Resolución N.º DP-DPG-DASJ-2026-039.
- ✎ **Validación:** Proceso mediante el cual las unidades verificadoras revisan el Informe Técnico Motivado y sus documentos habilitantes, en el ámbito de sus competencias, y de encontrarlo conforme, lo suscriben para acreditar su procedencia técnica. En caso de observaciones, la unidad verificadora las comunicará motivadamente a la Coordinación General de Gestión para su subsanación.

4 SIGLAS Y ABREVIATURAS

SIGLA	SIGNIFICADO
DPE	Defensoría Pública del Ecuador
DPG	Defensor Público General
CAT	Canal de Atención Telefónico
CAV	Canal de Atención Virtual
CGG	Coordinación General de Gestión
CGAF	Coordinación General Administrativa Financiera
DAJ	Dirección de Asesoría Jurídica
DGD	Dirección de Gestión Defensorial
DPC	Dirección Procesos y Calidad
DE	Dirección de Estadísticas
DTIC	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
DCS	Dirección de Comunicación Social
DP	Dirección Provincial
CR	Coordinación Regional

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	7 de 22

SIGLA	SIGNIFICADO
PAF	Punto de Atención Fijo
PAFP	Punto de Atención Fijo Permanente
PAFNP	Punto de Atención Fijo No Permanente
PAM	Punto de Atención Móvil

5 BASE LEGAL

- ✎ Constitución de la República del Ecuador: artículos 11 numeral 9, 35, 75, 76 numerales 3 y 7, 169, 191 y 226.
- ✎ Código Orgánico Integral Penal: artículo 11 numeral 6 y artículo 451.
- ✎ Código Orgánico General de Procesos: artículo 36.
- ✎ Código Orgánico de la Función Judicial: artículos 285, 286 y 288 (numerales 3 y 11).
- ✎ Ley Orgánica de la Defensoría Pública: artículos 4, 5 y 14.
- ✎ Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, en lo referente a planificación, operación y mantenimiento de bienes y servicios públicos (series 408-09 a 408-33), aplicables de forma análoga a la gestión de infraestructura institucional.
- ✎ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría Pública del Ecuador vigente.
- ✎ Resolución N° DP-DPG-DASJ-2026-039, mediante la cual se regularizan los puntos de atención y unidades administrativas de la Defensoría Pública del Ecuador y se definen los canales y tipos de puntos de atención.

6 LINEAMIENTOS GENERALES

- a) La atención y tramitación de los procedimientos contemplados en el presente instrumento se efectuará en un plazo máximo de quince (15) días a partir de la remisión del respectivo Informe Técnico Motivado a la Coordinación General de Gestión.
- b) La creación, traslado y cierre de canales de atención se formalizará únicamente mediante resolución motivada del Defensor Público General o su delegado.
- c) El cambio de denominación de canales de atención se formalizará mediante autorización motivada del Coordinador General de Gestión o su delegado.
- d) Ninguna apertura, traslado, cierre o modificación podrá ejecutarse físicamente sin que de manera previa se haya emitido la resolución o autorización motivada correspondiente y se haya actualizado o creado la unidad administrativa equivalente en el sistema informático de la Defensoría Pública.
- e) Emitida la resolución de apertura, traslado o cierre del canal de atención, corresponderá a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación realizar la creación o actualización de la unidad administrativa correspondiente en el sistema informático de la Defensoría Pública, como condición indispensable para su operatividad y registro institucional.
- f) La resolución de apertura, traslado o cierre del canal de atención, deberá ser notificada por medio de la Secretaría General en el plazo no mayor a

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	8 de 22

48 horas, expresamente a las siguientes unidades, a fin de proceder a la actualización integral de los registros institucionales correspondientes, conforme las competencias y atribuciones de cada unidad

- Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación;
 - Dirección de Procesos y Calidad;
 - Dirección de Comunicación Social;
 - Dirección de Administración del Talento Humano;
 - Dirección de Estadísticas; y,
 - Dirección de Gestión Defensorial.
 - Coordinaciones Generales
- g) En caso de traslado temporal de un **Punto de Atención Fijo Permanente o de un Punto de Atención Fijo No Permanente** sólo cuando este ocurra dentro de la misma provincia, cantón o parroquia, se mantendrá la denominación del punto de atención y los registros asociados a la unidad administrativa correspondiente, debiendo actualizarse únicamente la dirección temporal en el sistema informático institucional.
- h) El procedimiento para gestionar el cambio de tipo de un Punto de Atención Fijo No Permanente a Permanente deberá obedecer al Procedimiento establecido en el numeral 7 “del Procedimiento de Creación de PAFP, PAFNP, CAT, CAV o PAM y Traslado.
- i) En caso de que el traslado adquiera carácter definitivo, se observara el numeral 7 “del Procedimiento de Creación de PAFP, PAFNP, CAT, CAV o PAM y Traslado.
- j) La determinación de la denominación oficial de los puntos de atención fijos permanentes y no permanentes corresponderá a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, por ser quien administra la información y nomenclatura de unidades administrativas en el sistema informático, con base en las siguientes consideraciones:
1. Las Unidades Administrativas contarán con un código numérico único compuesto de la codificación de Provincia, Cantón y Parroquia obtenido del esquema de codificación de la división político administrativa del país correspondiente al clasificador geográfico estadístico 2025 del INEC (actualizado al 31 de diciembre de 2024), seguido de un guion y luego de un secuencial numérico de tres dígitos. Ejemplo: 010107-001 (Azuay 01, Cuenca 01, Huaynacapac 07) y el secuencial 001, el cual irá cambiando según el número de puntos de atención que exista en una misma parroquia del cantón y provincia correspondiente.
 2. Se dará prioridad al secuencial 001 para aquellos puntos de Atención que coincidan con la infraestructura en donde se encuentre el despacho del Defensor Público General o de una Dirección Provincial.
 3. Las Unidades Administrativas, a más del código numérico único, tendrán un nombre que consiste en la unión del nombre de la parroquia con el secuencial correspondiente. Ejemplo para el punto de atención de código: 010107-001, el nombre correspondiente será: HUAYNACAPAC-001
 4. Se utilizarán nombres en mayúsculas y sin tildes.
- k) La apertura, traslado, cierre o modificación de Oficinas de Mediación, se registrará conforme a la normativa específica que regula la actividad del Centro de Mediación de la Defensoría Pública y el respectivo procedimiento de acreditación ante el Consejo de la Judicatura.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	9 de 22

l) **Del registro de atenciones virtuales**

Las atenciones virtuales brindadas en cualquiera de los cantones de una provincia deberán registrarse **exclusivamente en la Unidad Administrativa Virtual correspondiente a dicha provincia**, disponible en el Sistema Informático Institucional (por ejemplo, “DP VIRTUAL - Morona Santiago”). En consecuencia, no se podrá solicitar la creación de Unidades Administrativas Virtuales por cantón y/o parroquia, excepto para el registro de otro tipo de atenciones virtuales (“Justicia Lejos de Casa” o “Asesorías Internacionales”).

m) **Del espacio físico y mobiliario**

1. Para la implementación de los Puntos de Atención Fijos Permanentes (PAFP), la Coordinación General Administrativa Financiera, en coordinación con la Dirección Provincial, determinará si la intervención corresponde a obra nueva, remodelación o intervención menor, considerando criterios de proximidad a la población usuaria, facilidad de acceso, disponibilidad de transporte público y condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.
2. Para los Puntos de Atención Fijos No Permanentes (PAFNP) y los Puntos de Atención Móviles (PAM), la verificación de infraestructura se limitará a constatar la disponibilidad de un espacio compartido o adecuado para la prestación del servicio, como consultorios, salas de uso múltiple o unidades móviles habilitadas.

n) **De la Infraestructura tecnológica**

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, en coordinación con la Dirección Provincial, realizará el levantamiento de las necesidades tecnológicas requeridas para el funcionamiento del canal o punto de atención, incluyendo equipos informáticos, conectividad, telefonía y acceso a los sistemas informáticos institucionales, de acuerdo con el tipo de canal de atención presencial que se implemente.

o) **De otros equipos**

Cuando se requiera equipamiento adicional para la adecuada prestación del servicio, la unidad ejecutora deberá identificar y justificar las necesidades correspondientes, y ponerlas en conocimiento de la Coordinación General Administrativa Financiera para el trámite que corresponda. El equipamiento podrá incluir, entre otros, mobiliario para atención prioritaria, señalética institucional y kits de movilidad para puntos de atención móviles.

p) **Del Personal defensorial, administrativo y equipos técnicos**

Con base en el dimensionamiento, la Dirección Provincial y la Coordinación General Administrativa Financiera, en el ámbito de sus competencias, gestionarán las acciones administrativas necesarias para la contratación, comisión de servicios, nombramiento o demás modalidades de vinculación del personal requerido para el funcionamiento del canal o punto de atención. Concluido este proceso, la Dirección Provincial coordinará con la Escuela Defensorial las acciones de inducción o capacitación que correspondan.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	10 de 22

q) Del traslado

1. Cuando el traslado de un canal o punto de atención implique el cambio físico de inmueble, la Dirección Provincial, en coordinación con la Coordinación General Administrativa Financiera, deberá elaborar un plan de traslado que contemple, al menos, el listado de bienes, el cronograma de movilización de mobiliario, equipos, archivos y personal; los días y horarios de ejecución, procurando que se realicen fuera de la jornada ordinaria de trabajo o en fines de semana para evitar la interrupción de la atención a la ciudadanía; la distribución de los espacios del nuevo inmueble; y las acciones de comunicación interna y externa relacionadas con el traslado.
2. El traslado del canal o punto de atención se ejecutará conforme al cronograma aprobado y comprenderá la movilización del personal, archivos, mobiliario y equipos al nuevo inmueble. Concluida la instalación de los equipos informáticos, la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación realizará la configuración y verificación de su funcionamiento, previo al inicio de la atención en el nuevo espacio.

r) De la estabilización del servicio

La Coordinación General de Gestión deberá monitorear la prestación del servicio de defensa legal pública una vez iniciadas las operaciones, verificando: la aplicación del protocolo de atención respectivo; la frecuencia y tipo de atenciones brindadas y su tiempo de respuesta; el uso adecuado de los espacios y accesos diferenciados, cuando existan; y la identificación de cuellos de botella mediante reuniones de seguimiento con el equipo defensorial. Concluida esta verificación, la Dirección Provincial correspondiente remitirá a la Coordinación General de Gestión el informe de estabilización del servicio, el cual, en el caso de unidades nuevas, constituirá también el informe de ejecución de la resolución, la entrega del informe deberá ser dos (2) meses después del traslado o apertura.

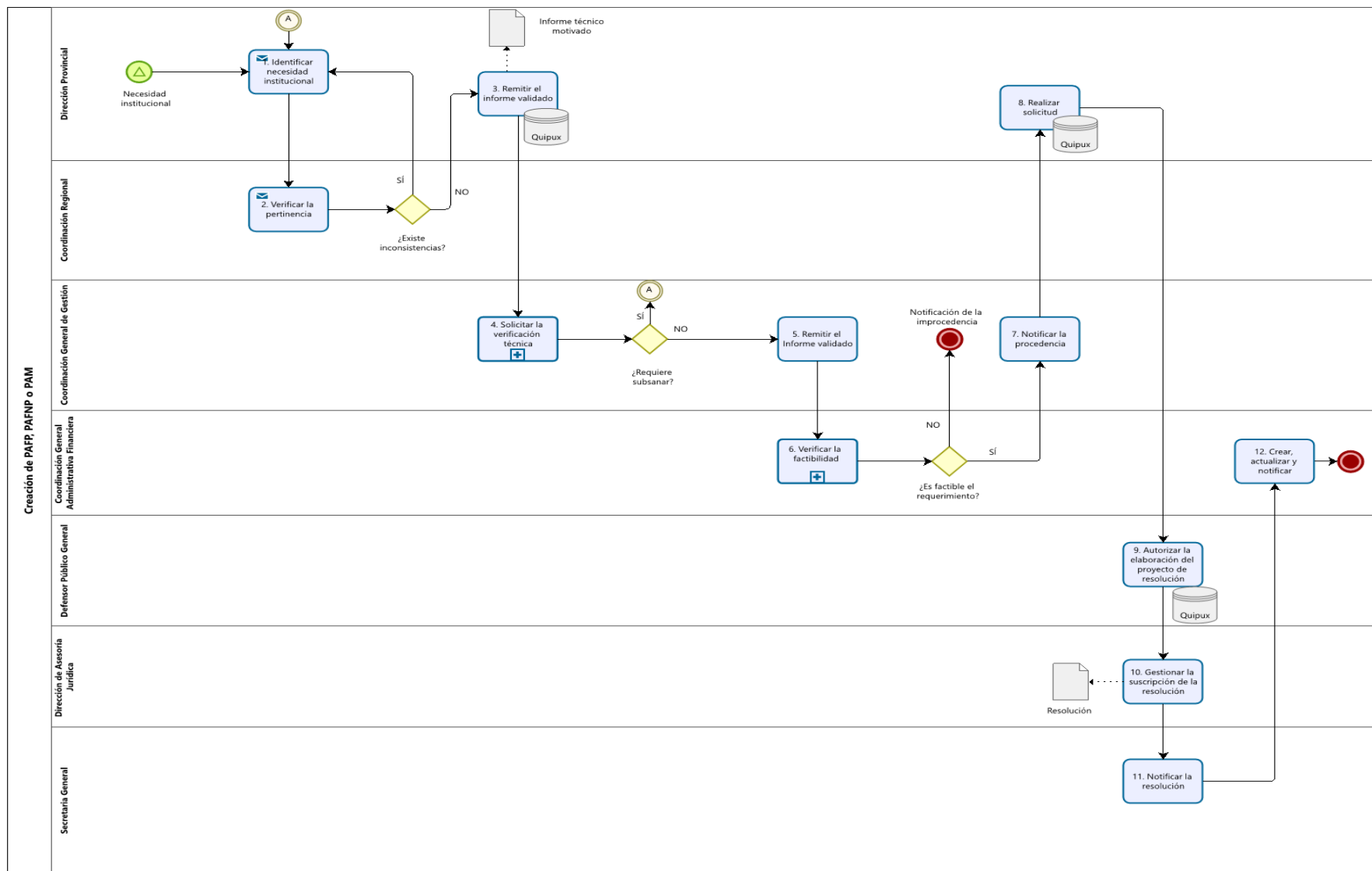
s) De la difusión de los servicios del nuevo punto de atención

La Dirección de Comunicación Social, deberá diseñar y ejecutar una estrategia de difusión interna y externa que informe a los usuarios internos (servidores defensoriales) y externos (ciudadanía, abogados, instituciones de la Función Judicial) sobre los nuevos servicios, dirección, horarios de atención y demás datos de interés. Las Direcciones Provinciales remitirán de manera oportuna a la Dirección de Comunicación Social toda la información necesaria para la elaboración de la estrategia comunicacional.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	11 de 22

7 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

7.1 Diagrama de Flujo para Creación de PAFP, PAFNP, CAT, CAV o PAM y Traslado



 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	12 de 22

7.1.1 Narrativa del Procedimiento Creación de PAFP, PAFNP, CAT, CAV o PAM y Traslado

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Identificar la necesidad institucional	Dirección Provincial	Identifica la necesidad de apertura de un PAFP, PAFNP, CAT, CAV o PAM, o del traslado temporal o definitivo de un canal o punto de atención dentro de su provincia. Para tal efecto, elabora el Informe Técnico Motivado de acuerdo al formato FO1 PR(M10-P01-S04) adjuntando los documentos habilitantes o de respaldo que correspondan, tales como cartas de intención, convenios, contratos de arrendamiento, comodatos, entre otros, y lo remitirá mediante correo electrónico institucional al Coordinador Regional para su validación.
2	Verificar la pertinencia	Coordinación Regional	En el término de ocho (8) días, verifica la pertinencia y la alineación del requerimiento con la planificación regional y valida el Informe Técnico Motivado mediante su suscripción. En caso de identificar inconsistencias subsanables, las comunica de manera motivada al/la Director/a Provincial, quien dispone en término de ocho (8) días para subsanarlas y remitir nuevamente el informe para su validación. En caso de que no se identifiquen inconsistencias continúa la actividad 3.
3	Remitir el informe validado	Dirección Provincial	Con el Informe Técnico Motivado validado por la Coordinación Regional, lo remite, mediante el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, a la Coordinación General de Gestión, con copia a la Coordinación Regional.
4	Solicitar la verificación técnica	Coordinación General de Gestión	Mediante sumilla, solicita a la Dirección de Gestión Defensorial y a la Dirección de Estadísticas la elaboración de un único informe que valide del Informe Técnico Motivado de la Dirección Provincial. ¿Requiere subsanar? - Sí: Comunica mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	13 de 22

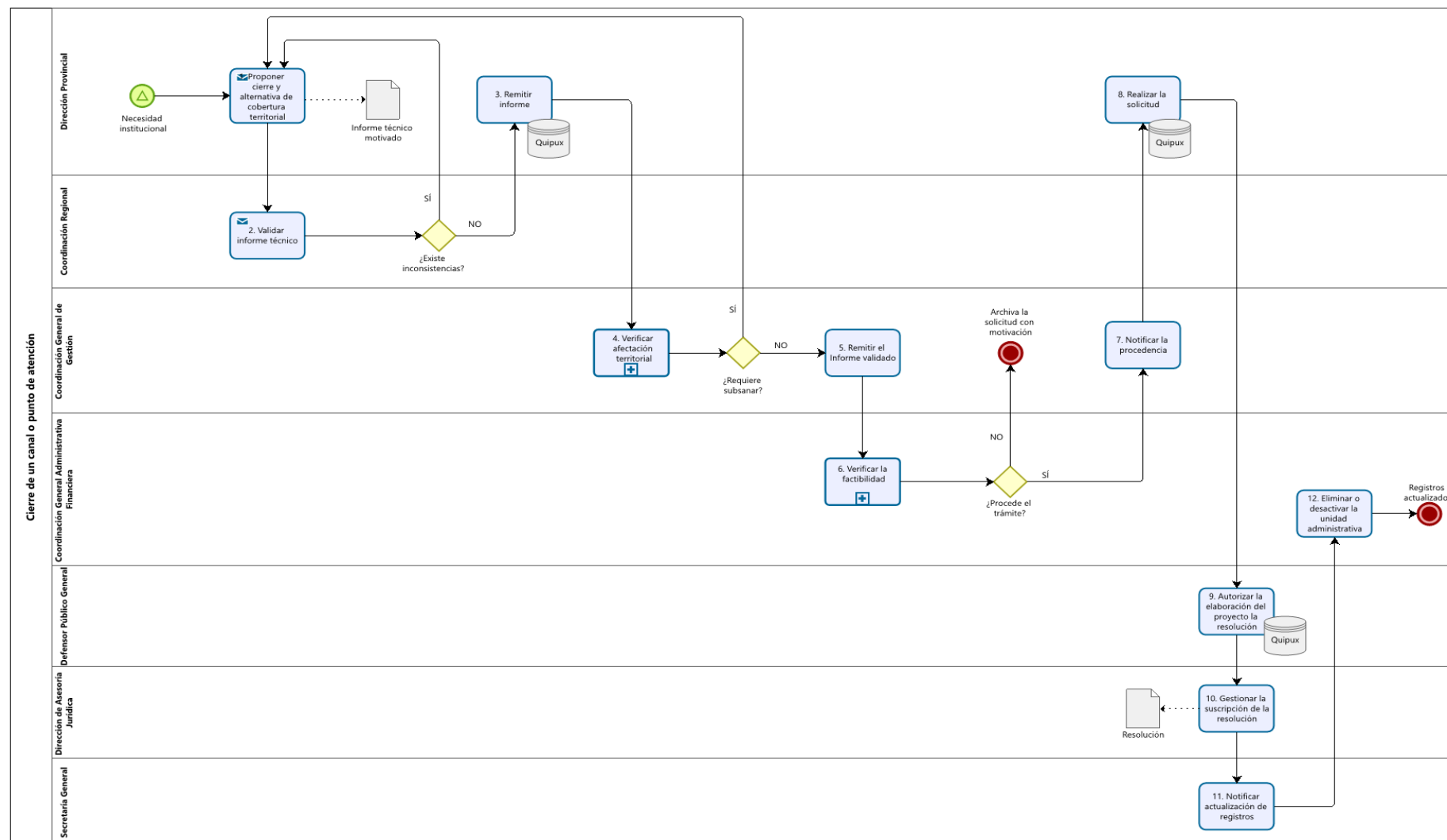
ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Provincial para su subsanación y posterior validación por parte de la Coordinación Regional, previo a la continuación del trámite. - NO: Remite el Informe validado. Continúa con la actividad 5.
5	Remitir el Informe validado	Coordinación General de Gestión	Con la validación favorable de la Dirección de Gestión Defensorial y de la Dirección de Estadísticas, en un único informe, la CGG valida en el ámbito misional el Informe Técnico Motivado. Emite mediante el sistema documental Quipux a la Coordinación General Administrativa Financiera para la emisión de los informes técnicos correspondientes.
6	Verificar la factibilidad	Coordinación General Administrativa Financiera	Verifica la factibilidad presupuestaria, física, tecnológica y del talento humano de la solicitud. ¿Es factible el requerimiento? - SÍ: Notifica procedencia, continúa con la actividad 7. - NO: Remite informe a la CGG quien dispondrá de forma motivada el archivo de la solicitud y notificará mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a Provincial respectivo. El proceso finaliza Nota: La validación por parte de CGAF, deberá considerar en todos los casos la necesidad o no de recursos presupuestarios (arriendo, comodato con contraprestación, adquisición de bienes o equipamiento especial tecnológico, cobertura de red, talento humano, entre otros).
7	Notificar la procedencia	Coordinación General de Gestión	Una vez verificada la procedencia de la solicitud, notifica mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a Provincial, con copia a la Coordinación Regional.
8	Realizar solicitud	Dirección Provincial	Realiza la solicitud formal mediante el sistema de gestión documental QUIPUX, al Defensor Público General adjuntando el

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	14 de 22

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			expediente de procedencia que contenga las validaciones e informes técnicos emitidos por la Coordinación General Administrativa Financiera, la Coordinación General de Gestión.
9	Autorizar la elaboración del proyecto de resolución	Defensor Público General	Mediante sumilla inserta, autoriza y solicita a la Dirección de Asesoría Jurídica la elaboración del proyecto de resolución para la apertura o traslado del Punto de Atención Fijo Permanente (PAFP), Punto de Atención Fijo No Permanente (PAFNP), Canal de Atención Telefónico (CAT), Canal de Atención Virtual (CAV) o Punto de Atención Móvil (PAM).
10	Gestionar la suscripción de la resolución	Dirección de Asesoría Jurídica	Elabora el proyecto de resolución de apertura o traslado, gestiona la suscripción de la resolución motivada por parte del Defensor Público General o su delegado y pone en conocimiento de la Secretaría General la resolución suscrita para el trámite correspondiente.
11	Notificar la resolución	Secretaría General	Notifica a la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección de Procesos y Calidad, Dirección de Comunicación Social, Dirección de Administración del Talento Humano, Dirección Estadísticas y Coordinaciones Generales, para la actualización integral de registros.
12	Crear, actualizar y notificar	Coordinación General Administrativa Financiera	Coordinación General Administrativa Financiera a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación creará y/o actualizará la unidad administrativa correspondiente en el sistema informático, como condición indispensable para la operatividad del nuevo punto y finalizará con la notificación del registro en el Sistema de Informático de la creación o traslado de la unidad administrativa.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	15 de 22

7.2 Diagrama de Flujo para el Cierre de un canal de atención



 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	16 de 22

7.2.1 Narrativa del Procedimiento para el cierre de un canal de atención

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Proponer cierre y alternativa de cobertura territorial	Dirección Provincial	El/la Director/a Provincial identifica la necesidad de cierre, verificando previamente la existencia de una alternativa de cobertura territorial que garantice la continuidad del servicio. Elabora el Informe Técnico Motivado de acuerdo al formato FO1-PR(M10-P01-S04) con la documentación que acredite dicha alternativa (informes de cobertura, actas de coordinación, etc.) y lo remitirá mediante correo electrónico institucional al Coordinador Regional para su validación.
2	Validar informe técnico	Coordinación Regional	En el término de ocho (8) días, valida el Informe Técnico Motivado. En caso de identificar inconsistencias subsanables, las comunica al/la Director/a Provincial, quien dispondrá del término de ocho (8) días para subsanarlas y remitir nuevamente el informe para su validación. En caso de que no se identifiquen inconsistencias continúa la actividad 3.
3	Remitir informe	Dirección Provincial	Con el Informe Técnico Motivado validado por la Coordinación Regional, lo remite mediante el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, a la Coordinación General de Gestión, con copia a la Coordinación Regional.
4	Verificar afectación territorial	Coordinación General de Gestión	Mediante sumilla, solicita a la Dirección de Gestión Defensorial y a la Dirección de Estadísticas la elaboración de un único informe que valide que el cierre no comprometa la cobertura territorial. ¿Requiere subsanar? - SÍ: notifica mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a Provincial para subsanación y nueva validación de la Coordinación Regional. - NO: Remite el Informe validado. Continúa con la actividad 5.

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	17 de 22

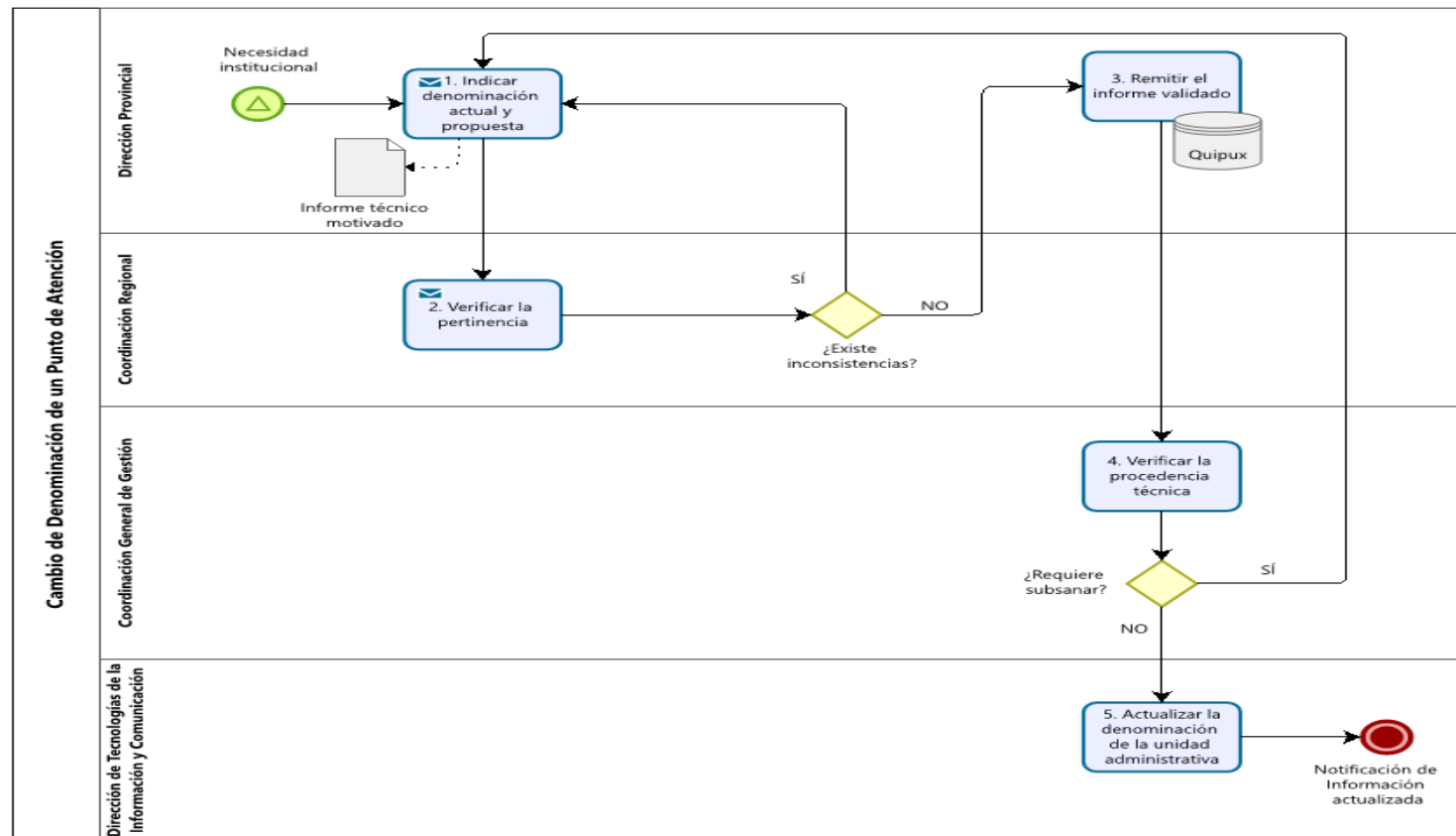
ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
5	Remitir el Informe validado	Coordinación General de Gestión	Con la validación favorable de la Dirección de Gestión Defensorial y de la Dirección de Estadísticas, en un único informe, la CGG valida en el ámbito misional el Informe Técnico Motivado. Emite mediante el sistema documental Quipux a la Coordinación General Administrativa Financiera para la emisión de los informes técnicos correspondientes.
6	Verificar la factibilidad	Coordinación General Administrativa Financiera	¿Procede el trámite? - SÍ: Cumple con la procedencia técnica continúa con la actividad 7. - NO: Remite informe a la CGG quien dispondrá de forma motivada el archivo de la solicitud y notificará mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a Provincial respectivo. El proceso finaliza. Nota: La validación por parte de CGAF, deberá analizar la existencia de obligaciones pendientes asociadas al inmueble (contratos, comodatos, equipamiento), los recursos tecnológicos y el talento humano.
7	Notificar la procedencia	Coordinación General de Gestión	Una vez verificada la procedencia de la solicitud, notifica mediante el sistema documental Quipux al/la Director/a Provincial, con copia a la Coordinación Regional.
8	Realizar la solicitud	Dirección Provincial	Realiza la solicitud formal mediante el sistema de gestión documental QUIPUX, al Defensor Público General adjuntando el expediente de procedencia que contenga las validaciones e informes técnicos emitidos por la Coordinación General de Gestión y la Coordinación General Administrativa Financiera.
9	Autorizar elaboración de la resolución	Defensor Público General	Mediante sumilla inserta, autoriza y solicita a la Dirección de Asesoría Jurídica la elaboración del proyecto de resolución para el cierre del Canal de Atención.
10	Gestionar la suscripción de la resolución	Dirección de Asesoría Jurídica	Elabora la resolución de cierre, gestiona la suscripción de la resolución por parte del Defensor Público General o su delegado y

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	18 de 22

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			pone en conocimiento de la Secretaría General la resolución suscrita para el trámite correspondiente.
11	Notificar actualización de registros	Secretaría General	Notifica a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Dirección de Procesos y Calidad, la Dirección de Comunicación Social, la Dirección de Administración del Talento Humano, Dirección de Estadísticas y Coordinaciones Generales, para la actualización integral de registros.
12	Eliminar o desactivar la unidad administrativa	Coordinación General Administrativa Financiera	Coordinación General Administrativa Financiera a través de la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación elimina o desactiva la unidad administrativa correspondiente en el sistema informático y finalizará con la notificación del registro.

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	19 de 22

7.3 Diagrama de Flujo para el Cambio de Denominación de un Canal de Atención



 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	20 de 22

7.3.1 Narrativa del Procedimiento para el Cambio de Denominación de un Canal de Atención

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Indicar denominación actual y propuesta	Dirección Provincial	El/la Director/a Provincial elabora el Informe Técnico Motivado de acuerdo al formato FO1-PR(M10-P01-S04) indicando la denominación actual y la denominación propuesta , considerando la determinación de la denominación oficial contenida en los lineamientos generales, evitando su asociación a direcciones específicas o nombres de edificaciones. Lo remite mediante correo electrónico a la Coordinación Regional.
2	Verificar la pertinencia	Coordinación Regional	En el término de ocho (8) días, verifica la pertinencia y la alineación del requerimiento con la planificación regional y valida el Informe Técnico Motivado mediante su suscripción. En caso de identificar inconsistencias subsanables, las comunica de manera motivada al/la Director/a Provincial, quien dispone en término de ocho (8) días para subsanarlas y remitir nuevamente el informe para su validación. En caso de que no se identifiquen inconsistencias continúa la actividad 3.
3	Remitir el informe validado	Dirección Provincial	Con el Informe Técnico Motivado validado por la Coordinación Regional, lo remite, mediante el Sistema de Gestión Documental QUIPUX, a la Coordinación General de Gestión, con copia a la Coordinación Regional
4	Verificar la procedencia técnica	Coordinación General de Gestión	Verifica la procedencia técnica ¿Requiere subsanar? - SÍ: Si las observaciones son subsanables, devuelve la solicitud al/la Director/a Provincial para su corrección. - NO: Autoriza, de manera motivada, el cambio de denominación y notifica a la

	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	21 de 22

ACTIVIDAD DEL FLUJO		ROL	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
			Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación para la actualización correspondiente.
5	Actualizar la denominación de la unidad administrativa	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Actualiza la denominación en el sistema informático y pone en conocimiento de la Dirección de Procesos y Calidad, Dirección de Estadísticas, Dirección de Comunicación Social y las Coordinaciones Generales para la actualización de sus respectivos registros.

8 INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PROCESO

Nº	NOMBRE INDICADOR	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACIÓN
1	Tiempo de atención y trámite	Mide los días plazo entre la recepción del expediente completo en la Coordinación General de Gestión y la suscripción de la resolución	Días	Fórmula: $TAT = \text{Fecha Final (ff)} - \text{Fecha Inicial (fi)}$ Meta: ≤ 15 días plazo	Por trámite	CGGDP DGD DE CGAF DTIC DA DF DATH
2	Tiempo de implementación operativa	Mide los días calendario entre la notificación de la resolución y el inicio efectivo de operaciones del punto de atención	Días	Fórmula: $TIO = \text{Fecha Final (ff)} - \text{Fecha Inicial (fi)}$ Meta: ≤ 45 días	Por punto de atención	Direcciones provinciales

9 FORMATOS

Nº	FORMATO	CODIFICACIÓN
1	Informe Técnico Motivado	FO1-PR(M10-P01-S04)

9.1 Informe Técnico Motivado

Captura:

 DEFENSORÍA PÚBLICA Ecuador	Creación, traslado, cierre y cambio de denominación de canales de atención	Código	PR-01(M10-P01-S04)
		Versión	1.0
		Fecha	Septiembre - 2026
		Página	22 de 22



DEFENSORÍA PÚBLICA
Ecuador

PR-01 (M10-P01-S04)
Versión: 01

+
INFORME TÉCNICO MOTIVADO PARA LA CREACIÓN, TRASLADO, CIERRE Y CAMBIO DE DENOMINACIONES DE CANALES DE ATENCIÓN

FECHA:

1. DATOS DEL REQUIRIENTE:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS:	
CARGO:	
PROVINCIA:	

2. TIPO DE REQUERIMIENTO
(Seleccione con una "x")

	CANALES DE ATENCIÓN:				
	PUNTO DE ATENCIÓN FIJO PERMANENTE:	PUNTO DE ATENCIÓN FIJO NO PERMANENTE	PUNTO DE ATENCIÓN MÓVIL	TELEFÓNICO	VIRTUAL
CREACIÓN:					
CIERRE:					
TRASLADO TEMPORAL:					
TRASLADO DEFINITIVO:					
CAMBIO DE TIPO:					
CAMBIO DE NOMBRE:					

Enlace: <https://cloud.defensoria.gob.ec/f/231524>

10 ANEXO

No aplica