

RESOLUCIÓN N° DP-DPG-DASJ-2026-109

Dr. Ricardo Wladimir Morales Vela
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 75 de la Constitución de la República establece: *“Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión. El incumplimiento de las resoluciones judiciales será sancionado por la ley.”*;

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

Que, el artículo 193 de la Constitución de la República dispone: *“Las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades, organizarán y mantendrán servicios de defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos que requieran atención prioritaria.- Para que otras organizaciones puedan brindar dicho servicio deberán acreditarse y ser evaluadas por parte de la Defensoría Pública.”*;

Que, el artículo 285 del Código Orgánico de la Función Judicial señala: *“Naturaleza jurídica y funcionamiento.- La Defensoría Pública es un órgano autónomo de la Función Judicial y actuará de forma desconcentrada, con autonomía económica, financiera y administrativa. (...)”*;

Que, los numerales 1, 8 y 9 del artículo 286 del Código Orgánico de la Función Judicial prescriben: *“Competencias y atribuciones de la Defensoría Pública.- La Defensoría Pública tendrá las siguientes competencias y atribuciones: (...) - 1. Patrocinar, orientar y brindar asistencia legal gratuita a las personas que por su estado de indefensión, vulnerabilidad o condición económica sujeta a vulnerabilidad no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos conforme lo previsto en este Código y la ley; - 8. Establecer los estándares de calidad y normas de funcionamiento para la prestación de servicios de los consultorios jurídicos gratuitos que forman parte de la Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública (sic), así como las demás atribuciones previstas por la ley de la materia. Las observaciones que haga la Defensoría Pública son de cumplimiento obligatorio; - 9. Promover lineamientos para que los consultorios jurídicos gratuitos que forman parte de la Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública realicen campañas permanentes de promoción de derechos con la comunidad; (...)”*;

Que, el numeral 3 del artículo 288 del Código Orgánico de la Función Judicial manifiesta: *“Funciones de la Defensora o Defensor Público General.- La o el Defensor Público General, tendrá las siguientes atribuciones y funciones: (...) 3. Expedir, mediante resolución motivada, reglamentos internos, instructivos, circulares, manuales de organización y procedimientos y*

cuanto instrumento se requiera para funcionar eficientemente de conformidad con lo previsto en la Constitución y la ley; (...)";

Que, el artículo 292 del Código Orgánico de la Función Judicial determina: "*Servicios de defensa y asesoría jurídica gratuita.- Las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas de las Universidades legalmente reconocidas e inscritas ante el organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior, organizarán y mantendrán servicios de patrocinio, defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos de atención prioritaria, para lo cual organizarán Consultorios Jurídicos Gratuitos, de conformidad con lo que dispone el artículo 193 de la Constitución de la República.- Las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas que no cumplan con esta obligación no podrán funcionar.*";

Que, el artículo 294 del Código Orgánico de la Función Judicial manda: "*Evaluación de los consultorios jurídicos gratuitos.- Los Consultorios Jurídicos Gratuitos a cargo de las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas, organismos seccionales, organizaciones comunitarias y de base y asociaciones o fundaciones sin finalidad de lucro, serán evaluados en forma permanente por la Defensoría Pública, la cual analizará la calidad de la defensa y los servicios prestados. De encontrarse graves anomalías en su funcionamiento, se comunicará a la entidad responsable concediéndole un plazo razonable para que las subsanen; en caso de no hacerlo, se prohibirá su funcionamiento.*";

Que, el artículo 23 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública indica: "*Funcionamiento, evaluación y acreditación de los consultorios jurídicos gratuitos.- La Defensoría Pública evaluará y acreditará, de manera anual y bajo criterios de capacidad instalada, calidad y defensa técnica a los consultorios jurídicos gratuitos de las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias jurídicas de las universidades legalmente reconocidas, así como los consultorios jurídicos de organizaciones como fundaciones, corporaciones, asociaciones o las creadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados. De encontrarse graves anomalías en su funcionamiento se comunicará a la entidad responsable concediéndole un plazo razonable para que las subsane; en el caso de no hacerlo, se prohibirá su funcionamiento.*" (Las negritas me pertenecen);

Que, el artículo 24 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública manifiesta: "*Monitoreo de los consultorios jurídicos gratuitos de la Red Complementaria.- La Defensoría Pública será responsable de monitorear el servicio de patrocinio y asesoría jurídica de los consultorios jurídicos de las universidades y de otras organizaciones que integran la Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública, de conformidad con los parámetros de ejecución establecidos en esta Ley y la normativa interna de la Defensoría Pública.*";

Que, el artículo 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública establece: "*Infracciones graves.- Constituyen infracciones graves cometidas por los consultorios jurídicos de las universidades y de otras organizaciones que integran la Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública y serán sancionadas con suspensión del funcionamiento del consultorio jurídico hasta por el plazo de treinta (30) días, las siguientes: (...) - 3. Negarse a prestar el servicio de asistencia legal gratuita o suspender el patrocinio de causas que se encuentren a su cargo, conforme las materias acreditadas y de acuerdo a la normativa de la Defensoría Pública; (...)*" (Las negritas me pertenecen);

Que, el artículo 39 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Defensoría Pública comprende: "*De la red complementaria a la defensa jurídica pública.- La Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública está constituida por los Consultorios Jurídicos Gratuitos de las Facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades legalmente establecidas, gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones comunitarias, asociaciones o*

fundaciones sin finalidad de lucro u otras instituciones que presten asistencia legal gratuita.- Las extensiones de las facultades de Jurisprudencia, Derecho o Ciencias Jurídicas de las universidades legalmente reconocidas, tienen la obligación de implementar un Consultorio Jurídico Gratuito independiente al de su matriz. (...)";

Que, el artículo 40 del Reglamento a la Ley Orgánica de la Defensoría Pública instituye: *"Del monitoreo de la red complementaria a la defensa jurídica pública.- La Dirección encargada del monitoreo de consultorios jurídicos gratuitos de la Defensoría Pública será la unidad administrativa competente para realizar el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las disposiciones de la ley y el presente reglamento y comunicará de manera anual al organismo de control de la Educación Superior, el listado de los Consultorios Jurídicos Gratuitos que pertenezcan a las universidades que hayan sido acreditados, renovados, o revocada su autorización de funcionamiento.- La Defensoría Pública podrá realizar en cualquier momento visitas físicas o virtuales para constatar el funcionamiento de los Consultorios Jurídicos Gratuitos. (...)"*;

Que, el artículo 58 del Reglamento mencionado regula: *"Del procedimiento del régimen sancionatorio.- El régimen sancionatorio se iniciará cuando se presente denuncia ante la Defensoría Pública o cuando producto del seguimiento o evaluación periódica a la gestión del Consultorio Jurídico Gratuito se identifique el cometimiento de una presunta infracción prevista en la Ley Orgánica de la Defensoría Pública y se observará el siguiente procedimiento: 1. La acción disciplinaria se ejercerá de oficio, por queja o denuncia. La queja o denuncia podrá ser presentada por cualquier usuario de los Consultorios Jurídicos Gratuitos ante la Defensoría Pública; 2. Una vez recibida la denuncia en cualquier dependencia de la Defensoría Pública, se remitirá de manera inmediata a la Dirección encargada del monitoreo de consultorios jurídicos gratuitos; 3. La Dirección encargada del monitoreo de consultorios jurídicos gratuitos, en aplicación del debido proceso y el derecho a la defensa, solicitará un informe técnico motivado al Consultorio Jurídico Gratuito denunciado, por el supuesto cometimiento de la infracción, que deberá ser presentado en el término de ocho (8) días. Paralelamente, solicitará información adicional al peticionario; 4. Una vez presentados los informes requeridos, la Dirección encargada del monitoreo de consultorios jurídicos gratuitos, dentro del término de quince (15) días, realizará las inspecciones que considere necesarias, revisión documental, entrevistas, y toda acción que considere pertinente para el esclarecimiento de la denuncia; 5. Fenecido el plazo, dentro del término de tres (3) días, presentará un informe técnico que contenga el análisis de los hechos denunciados de la supuesta infracción incurrida por el Consultorio Jurídico Gratuito al Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos, con la indicación clara de las recomendaciones: a) Determinación del incumplimiento de las infracciones contenidas en la Ley Orgánica de la Defensoría Pública para la evaluación de la gestión del Consultorio Jurídico Gratuito y de las directrices emitidas para su acreditación anual; b) Suspensión temporal, hasta por el término de quince (15) días, por el cometimiento de las infracciones determinadas en la Ley Orgánica de la Defensoría Pública; c) Suspensión temporal, hasta por el término de treinta (30) días por el cometimiento de infracciones determinadas en la Ley Orgánica de la Defensoría Pública; y, d) Revocación de la autorización de funcionamiento en caso de reincidencia de faltas graves dentro de un periodo de acreditación anual. 6. El Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos se reunirá dentro del término de ocho (8) días siguientes contados a partir de la fecha del informe, para conocer, analizar y recomendar, de manera escrita, a la máxima autoridad, ya sea con el archivo o imposición de la sanción, según corresponda; y, 7. La resolución adoptada por el Defensor Público General será notificada al Consultorio Jurídico Gratuito, al denunciante, de haberlo, y al organismo de control de las instituciones de educación superior, dentro del término de tres (3) días."*

Que, mediante Resolución N° DP-DPG-DASJ-2025-116, de 26 de agosto de 2025, el Defensor Público General autorizó la renovación de autorización de funcionamiento del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil, por un año;

Que, mediante queja presentada por el formulario virtual de la Defensoría Pública el 11 de marzo de 2026, remitida por Secretaría General el 12 de marzo de 2026 a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos, la señora MERCEDES YOLANDA GUTIÉRREZ REYES manifestó lo siguiente: *"Hechos ocurridos el 11 de marzo de 2026 en el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande, Guayaquil. Se me hizo firmar tres documentos sin consentimiento libre, bajo presión e intimidación, sin entrega de copias, y además hubo tratamiento de datos personales e imágenes sin autorización"*;

Que, mediante correo electrónico de 16 de marzo de 2026, la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos solicitó una ampliación y/o aclaración de los hechos a la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes: *"(...) por favor que se sirva aclarar/ampliar los detalles respecto de los hechos que le han causado afectación, en el plazo de 2 (dos) días: Necesitamos conocer: - Motivo de su visita al consultorio jurídico gratuito (búsqueda de asesoría o patrocinio y en qué materia o materias). - Qué persona o personas miembros del consultorio jurídico gratuito le atendieron. - La actuación específica de los abogados o personal del consultorio jurídico gratuito que tengan relación con lo manifestado por su persona en su queja. Las infracciones administrativas que se tramitan en esta Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos como infracciones leves o graves, corresponden a las causales establecidas en los artículos 26 y 27 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública. Los hechos indicados por su persona en su queja son: "El 11 de marzo de 2026 en el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande, Guayaquil. Se me hizo firmar tres documentos sin consentimiento libre, bajo presión e intimidación, sin entrega de copias, y además hubo tratamiento de datos personales e imágenes sin autorización". Lo manifestado por usted correspondería ser investigado por Fiscalía, por cuanto su persona indica "que se le han hecho firmar documentos sin su consentimiento, bajo presión e intimidación y tratamiento de datos personales e imágenes sin autorización", siendo Fiscalía el órgano competente para investigar la comisión de presuntos delitos de acción pública, órgano ante el cual usted podría presentar una denuncia. Sin perjuicio de lo anterior, esperamos se sirva aclarar y ampliar los hechos y circunstancias de la presente queja, a fin de requerir al consultorio jurídico gratuito de la Universidad Casa Grande, en calidad de Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos, remita un informe respecto de los hechos manifestados por su persona."*

Que, por medio de correo electrónico de 16 de marzo de 2026, la usuaria respondió: *"Motivo de mi visita al consultorio jurídico gratuito.- Acudí el día 11 de marzo de 2026 al Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande, en Guayaquil, con la finalidad de recibir una asesoría jurídica gratuita sobre un caso de unión de hecho post mortem, en materia de familia. No acudí por patrocinio judicial en ese momento, sino únicamente por orientación y asesoría jurídica.- Personas que me atendieron.- Fui atendida por las abogadas María Belén Zuleta González y Silvia Madeleine Molina Catalán.- Actuación específica del personal del consultorio.- En una primera atención, aproximadamente a las 13h00, la abogada María Belén Zuleta González se limitó a escuchar mi caso, sin explicarme ningún artículo ni fundamento legal aplicable, y sin brindarme una ayuda concreta. En esa misma atención me solicitó mi cédula de ciudadanía, sacó copia de la misma sin avisarme previamente ni solicitar mi autorización, y además me pidió dirección domiciliaria y número de teléfono. También me hizo firmar un primer documento mediante rúbrica, sin explicarme claramente su contenido, finalidad o efectos, ni entregarme copia. Luego de ello, me indicó que debía regresar a las 15h30 para ser atendida por otra abogada. En una segunda atención, aproximadamente a las 15h30, fui atendida por la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán. Al solicitar que se me explicara la norma aplicable, no se me brindó una explicación adecuada, sino que se me entregó un libro del Código Civil para que yo misma leyera, pese a que manifesté que no tenía lentes y no veía bien, por lo que mi hijo*

tuvo que leer por mí. Durante esa segunda atención, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán me manifestó en forma negativa que mi caso estaba perdido y me repitió varias veces expresiones como “ya perdió”, señalando que no me podía ayudar porque no tenía fotos. Yo acudí únicamente por una asesoría gratuita y no recibí ayuda efectiva. Posteriormente, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán sacó dos documentos y me indicó que tenía que firmarlos. - Yo le manifesté expresamente que no iba a firmar porque había recibido una mala atención y porque no confiaba mi firma a nadie. En ese momento, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán me dijo en voz alta que tenía que dejar firmando esos documentos antes de irme, porque después ya no iban a valer y que serían enviados a la Defensoría Pública del Ecuador. (...)”;

Que, en la citada respuesta de correo electrónico de 16 de marzo de 2026, la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes agregó: “(...) Ante mi negativa, la abogada María Belén Zuleta González se levantó de otro puesto y se acercó a gritarme fuerte que había recibido dos asesorías jurídicas gratuitas, que no era justo que ellas hubieran utilizado su tiempo de trabajo y que, por haber sido gratuitas, yo tenía que firmar los documentos. Al mismo tiempo, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán también me alzó la voz y me exigió que firmara. Debido a la presión reiterada, gritos, alzamiento de voz, actitud intimidante y al estado de angustia que me provocaron, se me subió la presión arterial, me sentí afectada emocionalmente y terminé firmando en contra de mi voluntad tres documentos en total: uno en la primera consulta y dos en la segunda. Incluso, cuando hice una rúbrica sin querer firmar realmente, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán me dijo en voz alta que esa rúbrica estaba mal hecha y me exigió repetirla, siempre bajo presión. Además, la abogada Silvia Madeleine Molina Catalán me apuró indicando que debía atender a otro usuario. Sin embargo, luego se retiró unos minutos y, al momento de irnos, nunca llegó ningún otro usuario, por lo que considero que ese argumento fue utilizado para presionarme. No se me permitió tomar fotografías de los documentos firmados ni se me entregó copia de ninguno. Después de salir a la calle, mi hijo me indicó que se había dado cuenta de que debajo de los documentos firmados constaba una copia de mi cédula, por lo que recién en ese momento advertí que mi documento había sido copiado. Durante la atención, además, tanto mi hijo como yo fuimos fotografiados y/o grabados sin autorización.- Aclaración adicional.- Aclaro que el consultorio jurídico gratuito respecto del cual presento mi queja es el de la Universidad Casa Grande, en Guayaquil.- Petición dentro de esta queja administrativa.- Mi intención en esta vía no es impulsar un proceso penal, sino que se tramite mi queja administrativa, se requiera el informe correspondiente al Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande y se deje constancia de que los tres documentos firmados por mí el 11 de marzo de 2026 no reflejan un consentimiento libre, informado y voluntario, por haber sido obtenidos bajo presión e intimidación, y que por ello no sean considerados como aceptación válida de la atención recibida. Por razones de salud, tiempo y delicado estado físico, no voy a presentar denuncia penal ante Fiscalía. Sin embargo, si solicito que la Defensoría Pública del Ecuador continúe con el trámite administrativo de mi queja.”;

Que, de acuerdo al Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 23 de junio de 2026, expedido por la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública, señala que: “El 17 de marzo de 2026, se dio inicio al expediente administrativo Nro. 0012026-DCJG, por la presunta comisión de la infracción tipificada y sancionada en el artículo 27, numeral 3 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública: “Negarse a prestar el servicio de asistencia legal gratuita o suspender el patrocinio de causas que se encuentren a su cargo, conforme las materias acreditadas y de acuerdo a la normativa de la Defensoría Pública”, providencia notificada mediante oficios Nro. DP-DCJG-2026-099-O y Nro. DP-DCJG-2026-099-O y mediante los correos electrónicos, al representante legal de la Universidad Casa Grande, Doctor Luis Ernesto Noboa Vallarino, y, a la Coordinadora del Consultorio Jurídico Gratuito, Abogada María Belén Zuleta Gonzáles, así como a la usuaria, señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes. (...)”;

Que, acorde al Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 23 de junio de 2026, expedido por la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública, indica que: "(...) En providencia de 15 de abril del 2026, se señalaron las versiones de las abogadas María Belén Zuleta Gonzáles y Silvia Madeleine Molina Catalán, Coordinadora y abogada del Consultorio Jurídico Gratuito de Universidad Casa Grande, quienes rindieron sus declaraciones el 16 de abril del 2026, así como también se señaló la toma de declaración de la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes, la cual se tomó en fecha 17 de abril del 2026.1.10. (...) El 21 de abril de 2026, dentro del plazo otorgado por la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos, mediante correo electrónico, el consultorio jurídico gratuito de la Universidad Casa Grande remitió los documentos solicitados en calidad de pruebas, los que fueron incorporados al expediente de queja N° 001-2026-DCJG, mediante providencia de 27 de abril del 2026 y los Oficios Nro. DP-DCJG-20260146-O y DP-DCJG-2026-0147-O. (...)";

Que, conforme con el Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 23 de junio de 2026, se afirma en el apartado de **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**, en el numeral **3.1**: "(...) Frente a la providencia general de fecha 15 de abril de 2026, en la que se dispuso receptor las declaraciones de las abogadas María Belén Zuleta Gonzáles y Silvia Madeleine Molina Catalán, Coordinadora y abogada del Consultorio Jurídico Gratuito de Universidad Casa Grande, respectivamente, quienes rindieron sus declaraciones el 16 de abril del 2026 (...): - La Coordinadora y la abogada indicaron que la atención brindada a la usuaria fue adecuada, oportuna y conforme a estándares institucionales de calidad. Indicaron que la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes fue atendida en dos ocasiones, con el propósito de absolver sus inquietudes relativas a un posible proceso de declaración de unión de hecho post mortem. (...) - Respecto de la atención del 11 de marzo de 2026, indicaron que la usuaria acudió únicamente a recibir asesoría jurídica y que fue atendida aproximadamente a las 15h30. Preciso que se le explicó el manejo responsable de la información y documentación entregada, incluidas las copias de su cédula, las cuales —según afirmó— se utilizan exclusivamente para fines institucionales y bajo parámetros de confidencialidad. - La Coordinadora agregó que el consultorio cuenta con bitácoras de atención, formularios institucionales y evaluaciones de servicio, además de un reglamento interno y un manual de procedimientos que regulan la atención a los usuarios. (...) - En cuanto al fondo del caso, manifestaron que desde la primera asesoría se explicó a la usuaria que su pretensión no cumpliría con los requisitos legales ni con los precedentes jurisprudenciales necesarios para prosperar. No obstante, la usuaria habría solicitado una segunda asesoría para obtener un segundo criterio jurídico. - Frente a las alegaciones de trato deficiente, la Coordinadora sostuvo que existe contradicción en el relato de la usuaria, puesto que primero reclama falta de tecnicismo y luego cuestiona el uso de lenguaje técnico. Afirmó que el consultorio procura emplear un lenguaje claro y comprensible para personas no especializadas en derecho. Sobre la supuesta conducta intimidante y la afectación a la salud de la usuaria, negaron categóricamente tales afirmaciones y señaló que, conforme a las grabaciones de seguridad, no se evidencia ningún episodio de alteración o afectación física. (...)";

Que, acorde al contenido del Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071, en su apartado **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**, en el numeral **3.2** se infiere: "(...) En la providencia de fecha 15 de abril del 2026, se dispuso la toma de la declaración de la usuaria, señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes, quien, al rendir su declaración con fecha 17 de abril del 2026, en lo principal manifestó lo siguiente: (...) fue atendida inicialmente por la abogada María Belén Zuleta González, quien tomó nota de lo expuesto por ella y solicitó su cédula, procediendo a sacar copias sin que, según su dicho, se le haya informado previamente la finalidad de dicha solicitud. - Refirió además que firmó un documento sin que se le explicara su contenido ni el motivo de la firma. Señaló que posteriormente se le indicó que regresara a las 15h00, momento en el cual fue atendida por una segunda abogada, Silvia Madelaine Molina Catalán. En relación con esa segunda atención,

afirmó que se le formularon preguntas sobre el tiempo de convivencia con una persona, la existencia de fotografías y otros elementos de respaldo. Manifestó que se le dijo que no existía solución o que “no había nada”, lo que interpretó como una negativa absoluta a su caso, pese a que ella sostuvo que únicamente acudía por orientación y no para iniciar un trámite formal. La usuaria expresó que durante la atención recibió un trato que consideró irrespetuoso, con alzamiento de voz por parte de las profesionales, lo que le generó temor (...);

Que, conforme con el Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 23 de junio de 2026, en el numeral **5.1 CONCLUSIONES** señala: **“Sobre la queja y declaración efectuada por la usuaria, señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes. – (...) De la declaración se advierte que la usuaria atribuye al trato recibido un impacto físico y emocional, al manifestar haber presentado nerviosismo, alteración cardíaca y sensación de malestar por la situación vivida. - En consecuencia, la controversia no solo versa sobre la asistencia jurídica prestada, sino también sobre la forma de atención, el nivel de explicación jurídica brindado y el respeto debido a la usuaria durante la interacción con el personal del consultorio. (...) - Sobre las actuaciones del Consultorio Jurídico Gratuito (...) El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande, compareció oportunamente dentro del procedimiento administrativo, presentó los informes y documentación requeridos, colaboró con las diligencias investigativas y demostró una conducta institucional orientada al esclarecimiento de los hechos y al cumplimiento de sus obligaciones (...) Existen indicios de contradicción entre la versión de la usuaria y aquellas rendidas por la Coordinadora y la Abogada, respecto a la calidad y forma de la asesoría recibida. - Las acusaciones sobre conductas intimidantes y afectaciones a la salud son negadas por la Coordinadora del consultorio, y, según su declaración, no se evidencian en registros internos la realización de tales actos. El consultorio ha demostrado con prueba documental, contar con mecanismos formales básicos de consentimiento informado y manejo de datos personales, los cuales han sido aplicados en el presente caso. - Sobre la procedencia del archivo y de la realización de acciones de mejora por parte del consultorio jurídico gratuito.- (...) Por tanto, en observancia de los principios de proporcionalidad, razonabilidad, culpabilidad y seguridad jurídica, corresponde recomendar al Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos el **archivo del expediente administrativo Nro. 001-2026-DCJG**, al no haberse configurado infracción administrativa sancionable. Sin embargo, es imprescindible que el consultorio jurídico gratuito de Universidad Casa Grande, atienda a las recomendaciones que deberá implementar para que la atención jurídica a los usuarios se optimice mediante la utilización de un lenguaje de comunicación sencillo, inteligible y con trato cálido y cordial, entendiendo que los usuarios del servicio merecen calidez en el trato y paciencia en el tratamiento y comprensión en los temas de los cuales requieren atención. El consultorio jurídico gratuito deberá mejorar además, la forma en la cual comunica a los usuarios que requieren su atención, los protocolos para uso y tratamiento de datos personales, cuya explicación deberá darse de manera detallada al requirente del servicio jurídico, previo a brindar una asesoría, con la finalidad de que no existan dudas ni sobresaltos de los usuarios al momento de suscribir los formularios correspondientes para el tratamiento de datos personales de los usuarios del consultorio (...)”;**

Que, de acuerdo a dicho Informe Técnico expedido por la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública, en el numeral **5.2 RECOMENDACIONES**, se precisa: **“(...) Esta Dirección recomienda al Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos: - • Resolver el ARCHIVO del expediente administrativo Nro. 001-2026-DCJG, al haberse determinado en el presente procedimiento de queja, la inexistencia de responsabilidad administrativa en torno a la infracción tipificada en el artículo 27, numeral 3 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública: “Negarse a prestar el servicio de asistencia legal gratuita o suspender el patrocinio de causas que se encuentren a su cargo, conforme las materias acreditadas y de acuerdo a la normativa de la Defensoría Pública”;**

Que, el Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos, en Sesión Extraordinaria N° 006-2026 de 30 de junio de 2026, que se realizó mediante la plataforma digital Zoom, conoció y aprobó en consenso el Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 26 de junio de 2026, suscrito por el Director de Consultorios Jurídicos Gratuitos, respecto a la queja presentada en contra del Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil;

Que, con memorando N° DP-DCJG-2026-0076-M de 13 de julio de 2026, el Director de Consultorios Jurídicos Gratuitos, Subrogante, manifestó al Director de Asesoría Jurídica, lo siguiente: "(...) *me permito solicitar (...) la elaboración de la resolución que fue aprobada en la Sesión Extraordinaria Nro. 006-2026, de 30 de junio de 2026, del Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos (...)*";

Que, conforme la Resolución N° CPCCS-PLE-SG-032-E-2024-0263 de 26 de junio de 2024, el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, designó al Dr. Ricardo Wladimir Morales Vela, como Defensor Público General;

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Acoger las conclusiones y recomendaciones del Informe Técnico N° DP-DCJG-2026-071 de 23 de junio de 2026, emitido por el Director de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública y aprobado por el Comité de Acreditación de Consultorios Jurídicos Gratuitos, en Sesión Extraordinaria N° 006-2026 de 30 de junio de 2026, y por lo tanto, **no emitir sanción alguna** al Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil, dentro del procedimiento de régimen sancionatorio.

Artículo 2.- Archivar la queja presentada por la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes, por no existir elementos fácticos que demuestren la comisión de las infracciones que establece el artículo 27, numeral 3 de la Ley Orgánica de la Defensoría Pública.

Artículo 3.- El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil **dentro del plazo de 60 días**, deberá impartir una capacitación a sus abogados y personal administrativo, respecto de la utilización de un lenguaje de comunicación para asesoría jurídica a los usuarios, sencillo, inteligible y con trato cálido y cordial para la asesoría jurídica a los usuarios. La evidencia documental de contenidos y fotográfica de dicha capacitación, deberá ser remitida como evidencia del cumplimiento de la misma, a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos.

Artículo 4.- Se dispone que el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil **dentro del plazo de 60 días** remita a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos, un protocolo o lineamiento detallado del procedimiento y explicación a los usuarios, del tratamiento sus datos personales, previo a brindar la asesoría jurídica que requiera el ciudadano.

Artículo 5.- Disponer a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública, que ponga en conocimiento el contenido de la presente resolución al Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Casa Grande con sede en Guayaquil; y a la señora Mercedes Yolanda Gutiérrez Reyes.

Artículo 6.- Encárguese de la aplicación, seguimiento y ejecución del cumplimiento del contenido de esta resolución a la Dirección de Consultorios Jurídicos Gratuitos de la Defensoría Pública, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final. - Se dispone a la Secretaría General realice el trámite que corresponda, para la publicación de esta resolución en la Biblioteca Digital de la Defensoría Pública.

Notifíquese. -

Emitida y suscrita en la Defensoría Pública, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, el 24 de agosto de 2026.



Dr. Ricardo Wladimir Morales Vela
DEFENSOR PÚBLICO GENERAL

Elaborado por:	Isabella Sacoto Salas Asistente de Asesoría Jurídica	
Revisado por:	Dr. Henry Masabanda Bolaños Director de Asesoría Jurídica	