RESOLUCIÓN No. 107-DPE-CGAJ-2019

Freddy Carrión Intriago
DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ECUADOR

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será desconcentrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior;

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que serán funciones de la Defensoría del Pueblo, la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "*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. 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, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que: "*La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación*";

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 481 de 06 de mayo de 2019, determina que la Defensoría del Pueblo es un órgano de derecho público desconcentrado, con jurisdicción nacional, que forma parte de la Función de Transparencia y Control Social. Esta entidad tiene personalidad jurídica y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa. Su sede nacional está en la capital del Ecuador y cuenta con delegados en cada provincia y en el exterior;

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece las

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593 2) 3829670
www.dpe.gob.ec

competencias para el cumplimiento de los fines de la Defensoría del Pueblo.

Que, de acuerdo con el artículo 9 literal b); y e) numeral 2) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo representa legal, judicial y extrajudicialmente a la entidad, y tiene la atribución de dictar la normativa interna de la misma;

Que, el Art. 88, numeral 2 de la Ley Orgánica de Discapacidades, establece que la Defensoría del Pueblo y órganos de la Administración de Justicia, encargados de la protección, defensa y exigibilidad de derechos, conforman el Sistema Nacional de Protección Integral de las Personas con Discapacidad.

Que, Art. 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que es facultad de la Defensoría del Pueblo, conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas.

Que, el Art. 72 del Código de la Niñez y Adolescencia dispone que las personas que por su profesión u oficio tengan conocimiento de un hecho que presente características propias de maltrato, abuso y explotación sexual, tráfico o pérdida de que hubiere sido víctima un niño, niña o adolescente, deberán denunciarlo dentro de las veinticuatro horas siguientes de dicho conocimiento ante cualquiera de los fiscales, autoridades judiciales o administrativas competentes, incluida la Defensoría del Pueblo, como entidad garante de los derechos fundamentales.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo,

RESUELVE:

Expedir el REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE CASOS DE COMPETENCIA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Capítulo I
Del objeto y ámbito de aplicación

Art. 1.- Objeto.- El objeto del presente reglamento es regular el procedimiento para la atención de casos de oficio o a petición de parte de posibles vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza en el marco de las competencias de la Defensoría del Pueblo

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

establecidas en la Constitución y la Ley.

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- Este reglamento se aplicará de manera obligatoria en todos los procesos institucionales de atención de casos a nivel nacional, en cada una de las delegaciones provinciales, dentro del marco de sus competencias y atribuciones; y, en las delegaciones en el exterior según corresponda.

Capítulo II
Acción Defensorial Estratégica

Art. 3.- Acción Defensorial Estratégica.- Es un método de análisis e intervención que tiene como objetivo conseguir la protección, promoción y/o reparación de un derecho en el menor tiempo posible y con el mayor nivel de goce y ejercicio del mismo para la persona peticionaria, a través de la ejecución de actividades específicas.
Los casos de vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza se atenderán a través de la ejecución de una acción defensorial estratégica.
Para la determinación y ejecución de la acción defensorial estratégica se deberán aplicar, además de las disposiciones de este reglamento, los lineamientos que la institución determine para tal efecto.

Art. 4.- Casos de atención de la Defensoría del Pueblo.- Los casos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo se atenderán cuando la presunta violación de derechos humanos provenga de:

1. Una autoridad pública o particular que actúe en representación del Estado, que viole o haya violado los derechos, que menoscabe, disminuya o anule su goce o ejercicio.

2. Toda política pública, nacional o local, que conlleve la privación del goce o ejercicio de los derechos y garantías.

3. De un prestador de servicio público que viole los derechos y garantías.

4. De personas naturales o jurídicas del sector privado, cuando ocurra al menos una de las siguientes circunstancias:
   a) Presten servicios públicos o de interés público;
   b) Presten servicios públicos por delegación o concesión;
   c) Provoque daño grave;
   d) La persona afectada se encuentre en estado de subordinación o indefensión frente a un poder económico, social, cultural, religioso o de cualquier otro tipo.
   e) Que vulneren los derechos establecidos en la normativa relacionada a usuarios y consumidores.

5. Cualquier persona que cometa un acto discriminatorio siempre y cuando la víctima no busque una sanción penal.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593 2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Capítulo III
Trámite de acción defensorial estratégica

Sección I
De la Calificación

Art. 5.- Calificación de petición.- En todos los casos en los que se tenga conocimiento de la presunta vulneración de derechos se efectuará la calificación de la petición en la que se definirá si esta es de competencia de la Defensoría del Pueblo o no.

Para la calificación se verificará el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Que la petición se enmarque en las competencias de la Defensoría del Pueblo.

2. Que exista evidencia de que se efectuó la solicitud o se puso en conocimiento del organismo competente para atender su petición.

3. Que la respuesta de la entidad competente evidencie indicios de presuntas vulneraciones de derechos establecidos en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos, en caso de existir.

4. En los casos de derechos de personas usuarias y consumidoras así como en los casos en los que se solicite vigilancia al debido proceso, se verificará además los requisitos específicos establecidos para estos trámites.

5. Que no exista en la institución otro caso presentado por el peticionario por las mismas razones que motivan la petición.

En caso de que la falta de requisitos fuere subsanable se le asesorará y solicitará que los complete.

Art. 6.- En los casos calificados que no corresponden a su jurisdicción.- Se remitirán a la unidad a la que corresponda su atención previa verificación de lo siguiente:

1. Que la parte requerida no cuente con una unidad o dependencia en el territorio en el cual se requiera la acción de la Defensoría del Pueblo.

2. Que se haya constatado que la unidad o dependencia de la parte requerida no tenga la competencia y/o atribución de resolver la petición y por lo tanto deba ser remitida a su organismo central.

Art. 7.- Casos que no se calificarán.- las peticiones no serán calificadas cuando concurra una o alguna de las siguientes causales:

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

1. Peticiones anónimas a menos que exista fundada evidencia de que se trate de una vulneración de derechos, en cuyo caso se actuará de oficio.

2. Peticiones en las que se solicite a la Defensoría del Pueblo actuar fuera de sus competencias.

3. Cuando la situación estuviere sometida a otro proceso judicial o administrativo, salvo que solicite vigilancia al debido proceso para lo cual se actuará conforme a lo establecido en los artículos de este Reglamento que regulan el trámite.

4. No se admitirán casos cuya cuestión u objeto esté relacionado al cumplimiento de cláusulas de contratos de carácter civil, mercantil, laboral u otros de índole patrimonial a menos que estos sean producto de la aplicación de una política pública o que los hechos reflejen que es un caso generalizado, sistemático y/o de relevancia social, en cuyo caso procederá de acuerdo a las normas establecidas para el efecto.

5. No se admitirán peticiones examinadas con anterioridad por la Defensoría del Pueblo, a menos que la petición contenga hechos, datos, elementos o indicios nuevos que den lugar a una nueva presunción de amenaza o vulneración de derechos. Caso en el cual se iniciará una nueva estrategia defensorial tomando en cuenta lo desarrollado en el proceso anterior.

6. No se admitirán las peticiones que pretendan que la Defensoría del Pueblo se pronuncie de manera contraria a decisiones judiciales en casos que involucren intereses entre particulares.

7. No se admitirán las peticiones de vigilancia del debido proceso, cuando la Defensoría del Pueblo haya interpuesto un Amicus Curiae con anterioridad a la petición.

La no calificación se pondrá en conocimiento de la persona peticionaria por escrito, mediante una constancia en la que se determine de forma motivada las razones por las que no se calificó la petición, las entidades competentes para atender su requerimiento y los mecanismos existentes para hacer prevalecer sus derechos.

Art. 8.- Acciones emergentes.- En el caso de que los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo reflejen la necesidad de coordinar acciones de forma emergente para prevenir o impedir daños y peligros graves, serán puestos en conocimiento de la máxima autoridad de la unidad a cargo de la gestión del caso para que ejecute, sin demora alguna, las actuaciones necesarias para impedir que continúen los daños o peligros inminentes.

Art. 9.- Acción Defensorial Estratégica para casos específicos.- Si de los hechos que llegan a conocimiento de la Defensoría del Pueblo se presume el cometimiento de una

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

contravención o delito de violencia contra la mujer, persona adulta mayor o un niño, niña o adolescente, la Unidad de Asesoría y Atención Defensorial brindará asesoría sobre la entidad competente para atender su reclamo, de ser necesario se acompañará a la persona o personas peticionarias a presentar la denuncia o se aperturará una estrategia de vigilancia al debido proceso.

Adicionalmente se verificará si se debe ejecuta una estrategia comunicacional.

Art. 10.- Casos calificados.- Los casos que se han calificado serán remitidos a la Unidad de Protección y Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza para efectuar el análisis y determinación de la acción defensorial estratégica con base en la información que se adjunta a la petición.

En caso de que de la revisión de la documentación se determine que existe un ente competente para resolver la petición, que no fue detectado en la calificación, se efectuará una gestión oficiosa.

En caso de que de la revisión de la documentación y el análisis e investigación se llegara a determinar que los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo no son reales o carecen de sustento, o no existiere un trámite que permita la tutela efectiva de los derechos, se comunicará la inadmisibilidad de manera motivada.

Sección II
Diseño de la acción defensorial estratégica

Art. 11.- Herramientas de la Acción Defensorial Estratégica.- Para el diseño de la acción defensorial estratégica se podrán aplicar herramientas tutelares, de gestión especializada del conocimiento, de investigación e incidencia en normativa y política pública, de comunicación social y de vinculación con las organizaciones de sociedad civil.

Art. 12.- Planificación.- Es el primer paso para la actuación defensorial, en la cual se determinará las actividades a seguir para una tutela adecuada de los derechos, utilizando los parámetros establecidos en los lineamientos que la institución emita para el efecto.

No será necesaria la aplicación de todas las herramientas defensoriales. La persona a cargo de ejecutar la acción defensorial estratégica deberá, con base en el análisis de la información recibida, determinar las actividades que le permitirán, por una parte atender de forma inmediata la solicitud de la persona peticionaria y, por otra, tomar medidas que garanticen la prevención y tiendan a la reparación de derechos.

Este análisis se reducirá al documento de estrategia que deberá constar en el expediente defensorial.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Sección III
Herramientas tutelares

Art.13.- Herramientas tutelares.- Las herramientas tutelares son los trámites que se utilizan dentro de la acción defensorial estratégica con la finalidad de prevenir, proteger y buscar la reparación. Estos se implementarán de acuerdo a los siguientes procedimientos:

Garantías jurisdiccionales

Art. 14.- Garantías Jurisdiccionales.- Estos trámites tienen como objeto activar desde la Institución Nacional de Derechos Humanos los procesos constitucionales regulados en la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional para tutelar derechos y garantizar la eficacia y supremacía constitucional.

Art.15.- Procedimiento.- Cuando se determine dentro de la estrategia iniciar un proceso constitucional, se elaborará el proyecto de demanda, con base de los requisitos y formalidades que determinan la Constitución y la Ley. La demanda deberá ser aprobada por la autoridad competente a través de sumilla en el documento y firmada conjuntamente con el o la especialista responsable que elaboró el producto tutelar.

Cumplida la finalidad por la cual se interpuso una garantía jurisdiccional se dispondrá el archivo mediante providencia.

En caso de que no se ha conseguido el fin se realizará un cambio de estrategia.

Seguimiento de cumplimiento de sentencias, dictámenes, resoluciones y acuerdos reparatorios, y verificación de cumplimiento de sentencias

Art. 16.- Seguimiento y verificación de cumplimiento de sentencias, dictámenes, resoluciones y acuerdos reparatorios.- Constituye el conjunto de actividades que se desarrollan para monitorear el cumplimiento de una sentencia constitucional, dictámenes, resoluciones y acuerdos reparatorios cuando así lo ha ordenado el Juez o autoridad competente.

Art. 17.- Procedimiento.- La ejecución de este trámite estará a cargo de las unidades desconcentradas de acuerdo a su ámbito territorial. Excepcionalmente, cuando las disposiciones de la sentencia impacten a más de una provincia o sean de ámbito nacional, la unidad a cargo será el mecanismo correspondiente.

Se realizará la providencia de inicio del seguimiento, en la cual se dispondrán las medidas o acciones necesarias tendientes a la verificación de cumplimiento de la sentencia. Según amerite el caso, se podrá solicitar informes, verificaciones in situ, convocar a reuniones de trabajo, debiendo emitirse informes periódicos.

Este trámite se archivará mediante informe final una vez el organismo de justicia declare que se haya cumplido lo dispuesto.

Amicus Curiae

Art. 18.- Amicus Curiae.- La Defensoría del Pueblo de oficio o petición de parte podrá interponer *amicus curiae* ante cualquier juez o jueza constitucional, con el objeto de brindar información relevante para una adecuada protección de los derechos.

Art. 19.- Procedimiento.- Una vez decidida la presentación de un amicus curiae, se elaborará por parte de la o el especialista designado un borrador el cual será revisado y sumillado por la máxima autoridad de la unidad a cargo de la gestión del caso. Previo a su presentación el documento deberá ser firmado por dicha autoridad y la o el especialista que elaboró el producto, ellos también estarán facultados para sustentarlo en audiencia.

El trámite de amicus curiae concluirá con una providencia de archivo del expediente una vez que se ha emitido la sentencia en la instancia en la cual se presentó el documento.

Investigación Defensorial

Art. 20.- Investigación Defensorial.- Este trámite constituye el conjunto de acciones concretas y necesarias que tienen por finalidad recopilar información inmediata, clara, directa y verificable, sobre presuntas vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza para posteriormente ejercer las atribuciones y competencias que la Constitución y la ley le conceden a la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

En cualquier momento de la investigación se podrá determinar la necesidad de emitirse una medida de cumplimiento obligatorio previo autorización de la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo.

Art. 21.- Procedimiento.- Se inicia con la correspondiente calificación, que da paso a la apertura del expediente defensorial.

Dentro del procedimiento se podrá solicitar información a las partes y/o terceros, involucrados en el caso, de conformidad a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo; para lo cual, se podrá convocar a audiencias y reuniones de trabajo, visitas in situ, o cualquier otra diligencia que sea adecuada y conducente para el fin propuesto.

Dentro de la Investigación defensorial se podrán realizar informes intermedios que tendrán como objetivo requerir a las autoridades públicas y/o particulares involucradas la toma de acciones a corto o mediano plazo para evitar, cesar o reparar violaciones de derechos humanos o de la naturaleza.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

El informe intermedio deberá contener con precisión las acciones recomendadas y el tiempo en el cual deberán ser ejecutadas. Luego de emitido el informe intermedio, se priorizará el seguimiento al cumplimiento de lo solicitado en el mismo, para lo cual se podrán utiliza todas las herramientas reconocidas en el presente documento. Concluido el término y verificado el incumplimiento de las recomendaciones, se proseguirá con la investigación.

Art. 22.- Del acuerdo final.- Luego de firmado el acuerdo preliminar, la persona peticionaria podrán pedir la reapertura de la investigación defensorial, lo que dejará insubsistente el documento y seguirá con el trámite. Asimismo en cualquier momento podrán solicitar la firma de un acuerdo final con el que terminará el proceso y será publicado en el repositorio digital de la Defensoría del Pueblo. No se podrá reabrir ni iniciar otra investigación defensorial por los mismos actos u omisiones y con los mismos actores luego de publicado un acuerdo final.

Art. 23.- Del informe de fondo.- Cuando la unidad a cargo de la investigación tenga elementos suficientes para concluir o cuando se hayan cumplido las recomendaciones de un informe intermedio, realizará un informe defensorial de fondo, en el cual se establecerán las conclusiones sobre el caso, determinando si se cumplió una obligación contenida en la Constitución o los tratados internacionales de derechos humanos seguido de la estrategia, las disposiciones internas o las acciones a emprenderse de las determinadas en el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el presente Reglamento.

De no existir un incumplimiento de un derecho humano y de la naturaleza, concretarse acuerdos amistosos entre las partes, o si la afectación de derechos fuese reparada en el transcurso del trámite defensorial, se emitirá la providencia de archivo concluyendo el proceso.

Art. 24.- Del Acuerdo de solución amistosa.- En cualquier momento de la investigación la parte requerida podrá proponer la suscripción de un acuerdo que solucione la controversia. La propuesta será remitida a la unidad a cargo del trámite y deberá contener al menos un listado de medidas de reparación y no repetición. Recibida esta propuesta, se pondrá a consideración de las presuntas víctimas quienes tendrán el término de 5 días para pronunciarse. De ser aceptada la propuesta la unidad a cargo del trámite convocará a una audiencia en la cual se firmará un acuerdo preliminar de solución amistosa.

Vigilancia del Debido Proceso

Art. 25.- Vigilancia del Debido Proceso.- Constituye el seguimiento y la supervisión del conjunto de actos realizados dentro de un proceso administrativo, judicial ordinario, o garantía jurisdiccional que se encuentre en sustanciación, en el que se determinen derechos u obligaciones a fin de asegurar la aplicación, oportunidad y eficacia de los

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

derechos de protección en los casos que sean generalizados, sistemáticos o de relevancia social.

Art. 26.- Procedimiento.- La Defensoría del Pueblo podrá realizar la vigilancia al debido proceso en un acto procesal específico, siempre que se identifique la inobservancia de las disposiciones constitucionales, y se evidencie presuntas vulneraciones al debido proceso de manera generalizada, sistemática o de relevancia social, incluyendo los casos de personas desaparecidas.

La vigilancia del debido proceso no faculta a la Defensoría del Pueblo para pronunciarse sobre el fondo del asunto motivo de la litis, no es parte procesal, no puede esgrimir argumentos a favor de alguna de las partes procesales, no suple las acciones de las o los jueces o autoridades administrativas, ni de las abogadas o abogados defensores, como tampoco implica que intervendrá en la ejecución de una sentencia de carácter ordinario o resolución administrativa.

La Defensoría del Pueblo en cualquier momento, podrá acudir a la dependencia judicial o institución pública en donde se estuviere sustanciando el proceso administrativo o judicial, a fin de verificar directamente el estado de la causa, debiendo guardar la confidencialidad y reserva en los casos previstos en la ley.

Art. 27.- Contenido de la petición.- Además de la información general de una petición, el pedido de vigilancia del debido proceso contendrá:

1. Identificación del interés legítimo en el caso.

2. Identificación de la autoridad, servidor administrativo, judicial ordinario o constitucional que sustancia el proceso, la instancia correspondiente, el número de causa, proceso o trámite administrativo.

3. La determinación de las amenazas o vulneraciones a las garantías del debido proceso.

4. Los indicios claros de que la autoridad o servidor competente ha incumplido normas procesales expresas o si esta persona ha inobservado los derechos procesales de las partes.

5. Se presentará una copia simple del expediente o parte procesal que evidencie la amenaza o vulneración de las normas del debido proceso.

6. De ser posible, se justificará argumentada y motivadamente las razones por las que se considera que el caso objeto de la vigilancia del debido proceso es sistemático, generalizado o de relevancia social.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Art. 28.- Diligencias del debido proceso.- En todo trámite en el que se vigile el debido proceso, los servidores y las servidoras responsables controlarán el respeto de los derechos reconocidos en la Constitución e instrumentos internacionales de derechos humanos, sin perjuicio de aquello, se deberán realizar, entre otras actividades, las siguientes:

1. Detectar si existen reiteradas peticiones de alguna de las partes procesales que no hayan sido despachadas oportunamente por los operadores de justicia o autoridad administrativa.

2. Verificar que las pruebas hayan sido legalmente pedidas, practicadas e incorporadas al proceso.

3. Prestar atención a posibles alteraciones fraudulentas de los expedientes.

4. Acompañar a la realización de diligencias probatorias.

5. Verificar la asistencia de los operadores judiciales, auxiliares o personal administrativo que estén obligados a actuar en las diligencias procesales ordenadas por la autoridad.

6. Verificar que las víctimas y/o familiares hayan sido informados sobre sus derechos y procedimientos a aplicarse en cada caso.

7. Verificar que no exista trato desigual o discriminatorio a las partes.

8. Constatar que no se haya producido re-victimización de las personas denunciantes.

9. Constatar la presencia o ausencia de intérpretes o traductores en el caso de personas que no hablan español o que presenten alguna discapacidad que limite su capacidad de comprensión o comunicación.

10. Verificar desde la fecha de la denuncia o demanda si se ha dispuesto una pronta y oportuna investigación por parte de las instancias competentes.

11. Verificar que el personal que interviene en la investigación ha sido debidamente designado y posesionado conforme lo previsto en la ley.

12. Verificar si existe inacción por parte de las instancias obligadas a actuar de oficio en delitos de acción pública y en particular en aquellos casos de violaciones de derechos humanos y delitos de lesa humanidad.

13. Verificar si en los delitos de acción pública, se condiciona a la víctima a aportar pruebas para iniciar la acción penal.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

14. Verificar si existen restricciones, influencias, presiones, amenazas o intromisiones indebidas sobre los jueces que afecten la independencia e imparcialidad.

15. Verificar que los plazos o términos de las diversas etapas procesales se ajusten a lo determinado en la normativa correspondiente, y esta no afecte la situación del procesado o la víctima.

16. Detectar conductas irregulares de parte de los abogados, defensores públicos y/o fiscales, que retarden el proceso o provoque indefensión a los sujetos procesales.

17. Asistir en calidad de observadora a toda audiencia o diligencia jurisdiccional o administrativa, que considerare necesaria para la observancia y vigilancia del debido proceso.

De evidenciarse la presunta vulneración al debido proceso, se emitirán las respectivas alertas, tendientes a garantizar derechos constitucionales y de instrumentos internacionales de derechos humanos.

Art. 29.- Conclusión de la vigilancia del debido proceso.- La vigilancia del debido proceso concluirá con un informe final que se notificará a la persona peticionaria y a la autoridad sustanciadora. El informe final contendrá las actuaciones defensoriales y las observaciones realizadas en el caso de haberlas.

La vigilancia de un acto procesal específico y determinado, concluirá una vez realizado el acto materia del seguimiento, con la emisión del Informe final que contenga las observaciones pertinentes, el mismo que será suscrito por la máxima autoridad de la unidad a cargo de la gestión del caso. Sin perjuicio de la emisión de informes intermedios.

En los casos de vigilancia total de un proceso administrativo o judicial, el Informe final de vigilancia procesal será emitido con anterioridad a la resolución o sentencia, el cual recogerá las alertas, informes intermedios, las actuaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo, las observaciones efectuadas y la disposición de cierre y archivo del trámite defensorial.

Los informes finales en donde se verifique presuntas vulneraciones al debido proceso en el ámbito judicial ordinario o constitucional, deberán ser remitidos al Consejo de la Judicatura, y cuando correspondan al ámbito administrativo, deberán ser trasladados a la máxima autoridad de la respectiva institución pública. Además, deberán ser enviados al área de gestión de conocimiento de la Defensoría del Pueblo, con la finalidad de identificar casos que deban ser canalizados hacia el mecanismo correspondiente.

Art. 30.- En los casos de personas desaparecidas, se realizará una vigilancia activa en las

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

que se emitirá informe periódicos, de acuerdo a las directrices emitidas por el Mecanismo correspondiente, o la dependencia correspondiente.

Gestión Oficiosa

Art. 31.- Gestión Oficiosa.- Son acciones y actuaciones directas e inmediatas que tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. La Defensoría del Pueblo podrá realizar gestiones oficiosas, ante las instancias públicas o privadas involucradas, en casos de presuntas vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza, de competencia de la Institución.

Art. 32.- Procedimiento.- La Gestión Oficiosa observará los siguientes procedimientos:

1. La intervención inmediata y necesaria podrá ser mediante llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, realizar visitas in situ, convocar a reuniones, emitir oficios, o cualquier otra acción apropiada que se realice de manera inmediata y oportuna.

2. La gestión oficiosa que haya obtenido resultados positivos concluirá con un informe final que detalle las actividades realizadas y sus resultados, en la cual se dispondrá el archivo de la gestión.

3. En caso de que la gestión oficiosa no tuviera resultados positivos, concluirá con una providencia y se procederá un cambio de trámite defensorial de ser necesario.

La gestión oficiosa por su propia naturaleza, y en cumplimiento de sus características de inmediatez, oportunidad y eficacia, no podrá extenderse más allá del término de 45 días desde que sea recibida la petición.

Acción Ciudadana

Art. 33.- Acción ciudadana.- En forma individual o colectiva se presentaran peticiones de acción ciudadana cuando se produzca la violación de un derecho o ante la amenaza de afectación de un derecho, siempre que no exista otra vía que permita proteger los derechos.

Art. 34.- Procedimiento.- El procedimiento será el siguiente:

1. Las peticiones de acción ciudadana serán remitidas al Mecanismo correspondiente para su análisis y calificación.

2. El Mecanismo analizará la factibilidad y elaborará la correspondiente demanda de acción ciudadana.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mora N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Art. 35.- Finalización.- Cuando se haya cumplido con la sentencia/resolución, se emitirá el correspondiente informe de cumplimiento y se procederá con el archivo.

Articulación con organismos internacionales

Art. 36.- Activación de mecanismos internacionales.- Son las acciones que se activan ante organismos internacionales del Sistema Interamericano y Sistema Universal para proteger los derechos de las personas y de la naturaleza.

Los mecanismos internacionales que se activan son:

1 Presentación de peticiones por vulneración de los derechos contemplados en instrumentos internacionales.
2 Peticiones de solicitud de participación en reuniones de trabajo, audiencias temáticas, presentación de informes de casos, entre otros.
3 Peticiones para la activación de protección internacional de las personas defensoras de los derechos humanos y de la naturaleza, y de su familia.
4 Petición de solicitud de medidas provisionales/cautelares ante los sistemas, para proteger la vida, la integridad personal y otros derechos, ante la grave vulneración de los derechos de las personas y que el Estado no garantice.

Art. 37.- Casos en los que se activan los mecanismos internacionales.- Se activarán acciones ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Derechos Humanos en los siguientes casos:

a. Cuando se haya agotado la vía nacional para tutelar derechos, salvo las excepciones previstas por cada uno de los sistemas.
b. Por la grave amenaza a la vida e integridad de las personas y de la naturaleza.
c. Para salvaguardar la vida, integridad y labor de las personas defensoras de derechos humanos y de la naturaleza y de su familia.

En todos los casos se observará la normativa y procedimientos previstos en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Derechos Humanos.

Art. 38.- Procedimiento: Para la activación de los mecanismos se aplicará el siguiente procedimiento:

1) Peticiones

a. El Mecanismo analizará el caso, recabará información e identificará la factibilidad de elaborar y presentar una petición conforme los requisitos establecidos en los sistemas internacionales y para el efecto, podrá coordinar con las víctimas, con las

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

organizaciones de la sociedad civil nacional e internacional, con los Consejos de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos y de la Naturaleza, entre otros.

b. La Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo podrá poner en conocimiento de los Mecanismos, los casos para analizar la factibilidad de presentar una petición ante los sistemas internacionales.

c. El Mecanismo competente previa autorización de la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo remitirá la petición ante los sistemas internacionales.

d. La Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales remitirá al/ los Mecanismos, los comunicados, solicitudes de información y otros requerimientos, solicitados dentro de los casos y canalizará su presentación ante los sistemas internacionales.

e. El Mecanismo en donde se encuentre asignado el trámite elaborará los documentos y coordinará la obtención de las pruebas que se presentarán ante los sistemas internacionales.

f. El Mecanismo dará seguimiento a los acuerdos amistosos, las sentencias, las medidas de reparación integral y las medidas cautelares/provisionales, y elaborará el respectivo informe para ser remitido ante los sistemas internacionales. En todos los casos, la Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales receptará la información y remitirá, a la unidad o mecanismo que gestiona el caso, para su seguimiento.

2) Peticiones de solicitud de participación en audiencias temáticas, reuniones de trabajo y presentación de informes sobre casos.

a. El/la Defensor/a del Pueblo definirá la participación de la Defensoría del Pueblo en audiencias temáticas o reuniones de trabajo relacionadas con los casos, ante los sistemas internacionales, en coordinación con la Dirección Nacional de Cooperación y Asuntos Internacionales, los mecanismos y las unidades correspondientes.

b. La Dirección Nacional de Cooperación y Asuntos Internacionales coordinará la participación en audiencias temáticas, reuniones de trabajo y la presentación de los informes de casos elaborados por los mecanismos.

Art. 39.- Finalización de la activación de los mecanismos internacionales: Las acciones internacionales concluirán con:

a. Por cumplimiento de la sentencia emitida por un organismo contencioso de los sistemas internacionales.

b. Por cumplimiento del acuerdo amistoso.

c. Cuando las víctimas voluntariamente decidan no continuar el proceso internacional.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

d. Por informe debidamente motivado cuando se haya iniciado de oficio un caso o exista petición expresa de la víctima, que imposibilite continuar con el trámite ante los organismos de los sistemas internacionales.
e. Por archivo e inadmisibilidad del organismo de los sistemas internacionales.

En todos los casos con excepción del literal e, se emitirá un informe y se dejará sentada una razón de archivo en el expediente defensorial.

Art. 40.- De las herramientas no convencionales.- Con el objetivo de lograr la efectiva tutela de los derechos humanos o de la naturaleza se podrán implementar excepcionalmente herramientas no convencionales según los lineamientos establecidos para el efecto. Tomada la decisión, el Delegado o delegada Provincial deberá dejar constancia motivada de esta, adjunta al expediente defensorial.

Art. 41.- De las comisiones especiales de investigación.- La Defensoría del Pueblo podrá constituir comisiones especiales de investigación con el objetivo de tratar una situación estructural de peligro de vulneración o violación de derechos humanos o de la naturaleza.

La decisión de la conformación de esta comisión será de competencia exclusiva de la o el Defensor del Pueblo a través de una resolución.

De las medidas de cumplimiento obligatorio

Art. 42.- Definición.- Las medidas de cumplimiento obligatorio podrán ser emitidas mediante resolución motivada por la o el Defensor del Pueblo, la o el Coordinador General de Protección o las personas Delegadas provinciales de la institución de acuerdo a sus atribuciones; y tendrán como objeto evitar o hacer cesar un acto u omisión de autoridad pública que tengan efectos individuales y que vulnere o pueda vulnerar derechos humanos o de la naturaleza.

Serán inmediatas, temporales y deberán determinar las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que deberán cumplirse. Se podrán revocar a pedido fundamentado de la persona o institución requerida. La revocatoria será resuelta por la misma autoridad que emitió la medida.

Art. 43.- Casos en que se aplican las medidas de cumplimiento obligatorio.- De oficio o a petición de parte se emitirán en los siguientes casos:

1. En los casos establecidos en la Ley Orgánica de Discapacidades para la protección de los derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mora N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

2. Para cumplir con las facultades de la institución contempladas en la Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

3. Para prevenir posibles violaciones de los derechos de personas que pertenezcan a un grupo de atención prioritaria y personas defensoras de derechos humanos o de la naturaleza.

4. Para garantizar el cumplimiento de medidas de protección emitidas por otras instancias administrativas en casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social.

Las medidas de cumplimiento obligatorio no podrán emitirse o ser utilizadas para suspender la ejecución de una sentencia o parar una fase o etapa procesal judicial o administrativa.

Art. 44.- Seguimiento.- Se realizará el seguimiento del cumplimiento de la medida de cumplimiento obligatorio, mediante visitas in situ, información remitida por las partes y otros medios de verificación, que conlleven a determinar su cumplimiento.

El cumplimiento de la medida finalizará con un informe motivado de cumplimiento en el que se determinará el resultado de la implementación de las medidas, y se procederá con el correspondiente archivo.

Art. 45.- Incumplimiento de la medida.- Las medidas emitidas por la Defensoría del Pueblo son de cumplimiento directo e inmediato por parte de las instituciones requeridas. En caso de incumplimiento de la medida se presentará la correspondiente denuncia para la sanción respectiva; independientemente de las acciones que puedan ser presentadas para evitar o reparar la vulneración de los derechos de las personas y de la naturaleza.

Sección IV
Herramientas de Gestión Especializada del Conocimiento

Herramientas de educación en derechos humanos

Art. 46.- Educación en Derechos Humanos.- El conjunto de acciones educativas de construcción colectiva, creativa e innovadora que se utilizan en la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, que incluye el conocimiento y comprensión sobre las normas y principios de los derechos humanos y de la naturaleza, los fundamentos que los sostienen y los mecanismos que los protegen, a través de principios pedagógicos emancipatorios y herramientas didácticas para la construcción de aprendizajes, aptitudes, actitudes y comportamientos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, justa, incluyente, en igualdad y sin discriminación que impulse el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de todas las personas, colectivos, comunidades, pueblos y

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

nacionalidades en armonía con los derechos de la naturaleza .

Para la ejecución de las estrategias de educación en derechos humanos se deberán adoptar los procedimientos establecidos por la Dirección Nacional de Educación en Derechos Humanos y de la Naturaleza.

Art. 47.- Acciones de Educación en Derechos Humanos.- Pueden activarse de forma paralela a la investigación de una denuncia de un caso, en aquellos que sean de impacto y que involucren la afectación de los derechos, pues pueden servir como medidas de prevención o medidas de reparación para asegurar la no repetición de actos que vulneren o pongan en riesgo el ejercicio de los derechos humanos.

Art. 48.- Vinculación con la Acción Defensorial Estratégica.- Si del análisis situacional realizado se desprende que el caso presentado para la intervención de la Defensoría del Pueblo requiere efectuar procesos de educación en derechos humanos como medida preventiva o de reparación, se deberá iniciar el procedimiento determinado en las directrices emitidas para el efecto.

Herramientas de investigación e incidencia en normativa y política pública

Art. 49.- Incidencia en Políticas Públicas y en normativa.- Es el conjunto de acciones y actividades que realiza la Institución Nacional de Derechos Humanos, de manera individual o conjuntamente con otros actores sociales o instituciones públicas para que las autoridades incluyan el enfoque de derechos humanos y sus diversos enfoques de igualdad en los instrumentos de políticas públicas y normativos en los distintos niveles de gobierno.

Art. 50.- Objetivo del proceso de incidencia en políticas públicas y en normativa.- El objetivo del proceso de incidencia en políticas públicas y en normativa ante todos los niveles de gobierno es procurar la incorporación del enfoque de derechos humanos y de la naturaleza en los instrumentos de políticas públicas y normativa con el fin de proteger y garantizar el pleno ejercicio de dichos derechos, a través del análisis y la propuesta de construcción o reforma de los mismos.

Art. 51.- Articulación con la Acción Defensorial Estratégica.- Si del análisis situacional realizado se desprende que el caso presentado para la intervención de la Defensoría del Pueblo está basado en políticas públicas o normativa que en su aplicación podrían vulnerar o vulneran derechos humanos o de la naturaleza, se deberá diseñar una acción de incidencia en políticas públicas y/o en normativa, según sea el caso, para lo cual deberá iniciar el procedimiento determinado en las directrices emitidas para el efecto.

Sección V
Herramientas de Comunicación

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Art. 52.- Herramientas de comunicación.- Sirven como medio para el desarrollo de las capacidades de diálogo, de discusión y debate, de interacción y comunicación y de información. Tienen como objetivo posicionar en la opinión pública la estrategia Defensorial y potenciar el impacto de la aplicación de las herramientas adoptadas para la protección, prevención y la búsqueda de reparación.

En caso de requerir la aplicación de una herramienta de comunicación se efectuarán los procedimientos determinados en las directrices emitidas para el efecto.

Sección VI
Herramientas de vinculación con la sociedad civil

Art. 53.- Participación de la sociedad civil.- De ser necesaria la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil para implementar la estrategia defensorial, se priorizará la relación con los Consejos Defensoriales conforme la normativa emitida para el efecto.

Capítulo IV
Trámites de usuarios y consumidores

Art. 54.- Requisitos.- En los casos de usuarios y consumidores, adicional a los requisitos de calificación, se deberá verificar lo siguiente:

1. Se haya agotado el requerimiento ante la empresa pública o privada proveedora del bien o servicio y/o entes y organismos del Estado que regulan y controlan la prestación del servicio.

2. La persona peticionaria tiene que tener la condición de usuario y consumidor conforme lo determina la ley.

Art. 55.- Audiencia Única.- Calificada la solicitud, se convocará a las partes mediante providencia a una audiencia única de conciliación y resolución, con por lo menos 15 días término de anticipación, en esta se deberá determinar la responsabilidad de cada una de las partes de tener en la audiencia todos los documentos de cargo o de descargo relacionados al caso respetando el principio de inversión de la carga de la prueba.

Art. 56.- Notificación.- La o el servidor público a cargo, será el responsable de verificar que se haya realizado la notificación para la audiencia, previo a iniciarse la misma. En caso de que no se haya realizado la notificación a alguna de las partes o excepcionalmente se haya realizado posteriormente a la fecha de la diligencia, se efectuará una nueva convocatoria.

En caso de que alguna de las partes no se presentará a la audiencia pese a haber sido notificada se actuará de la siguiente manera:

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

1. Si es el peticionario, se declarará el abandono

2. Si es la parte requerida se dejará sentado la ausencia, se dará la diligencia y la unidad a cargo del trámite procederá a pronunciarse conforme lo establece el presente Reglamento.

3. Así mismo, de ser las dos partes las que no asisten se procederá a realizar la providencia de archivo.

Art. 57.- De la audiencia.- La audiencia iniciará con la exposición circunstancial de los hechos y la petición por parte del solicitante. Luego, la persona, entidad o empresa requerida tendrá la posibilidad de contestar la alegación. La presentación de documentos que sustenten las afirmaciones emitidas se realizará en el tiempo de la alegación inicial. Las exposiciones deberán ser claras, concretas y expeditas.

Luego de las exposiciones se abrirá una etapa de conciliación, la cual será guiada por el/a servidor/a público/a responsable del caso. De llegarse a un acuerdo, se firmará un acta transaccional que pondrá fin al procedimiento. Dicha acta deberá contener la especificación de cierre y archivo del proceso.

De no llegarse a un acuerdo, las partes tendrán 5 minutos para sus alegaciones finales, iniciando por el peticionario. De ser necesario previo a cerrar la audiencia única, por el/a servidor/a público/a responsable podrá realizar preguntas a las partes que le ayuden a formarse un criterio sobre la situación. De la audiencia se levantará un acta que será firmada por las partes especificando que no hubo acuerdo.

En caso de ser necesario las partes se auto convocaran por una única vez.

Art. 58.- Del pronunciamiento defensorial de usuarios o consumidores.- La unidad a cargo del proceso emitirá en un término de 5 días luego de efectuada la audiencia, el pronunciamiento respectivo sobre el caso, este deberá contener un análisis que contemple los alegatos de las partes y la determinación de exhortos, alertas y recomendaciones, de ser el caso, seguido de la estrategia, las disposiciones internas o las acciones a emprenderse de las determinadas en el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el presente Reglamento.

Art. 59.- De la difusión del pronunciamiento.- Cuando el Delegado determine que un proveedor es reiterativo o existe una práctica reiterativa en la vulneración de derechos se remitirá al mecanismo correspondiente para su análisis y divulgación masiva.

Art. 60.- Patrocinio.- Para garantizar el mandato Constitucional y legal que tiene la Defensoría del Pueblo, en la protección de los derechos de las personas usuarias o consumidoras, se otorgará el patrocinio de casos que tengan el carácter de generalizados,

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

sistemáticos o de relevancia social, en reclamos por servicios públicos o privados de mala calidad, en los que se haya evidenciado el incumplimiento de las normas de calidad establecidos por el órgano nacional competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacional.

Capítulo V
Normas generales

Art. 61.- Competencia.- Será competencia de las Delegaciones Provinciales aquellos casos en los que los hechos que producen la presunta amenaza o vulneración del derecho se efectúen dentro de su jurisdicción y de relevancia local.

Art. 62.- Casos de competencia de los mecanismos.- Será competencia de los Mecanismos Nacionales la atención de los casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social nacional, de acuerdo a lo que determina el artículo 7 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Para estos trámites se aplicarán las normas establecidas en el presente Reglamento.

Art. 63.- Legitimación para presentar peticiones.- cualquier persona en forma individual o colectiva, por sí misma o por interpuesta persona, que invoque un interés legítimo, puede plantear su petición verbal o escrita ante cualquier dependencia de la Defensoría del Pueblo.

Art. 64.- Recepción de peticiones.- Las peticiones podrán presentarse en las oficinas de atención de usuarios o a través del mecanismo virtual de atención de casos que la institución genere para tal efecto.

Art. 65.- Forma de presentación.- las peticiones que se presenten en la Defensoría del Pueblo no deben cumplir con ningún requisito de forma, son gratuitas y no requieren el patrocinio de un profesional del derecho. Estas pueden ser de forma verbal o escrita.

Art. 66.- Peticiones escritas.- Las peticiones escritas que provengan de instituciones y organismos de carácter público o privado o de personas de la sociedad civil pueden ser entregadas directamente en la oficina de la Defensoría del Pueblo más cercana a su domicilio.

Se podrá utilizar el formato de petición que se encuentra disponible en la página web de la Defensoría del Pueblo.

Art. 67.- Peticiones verbales.- En caso de que se presente una petición de manera verbal, las personas peticionarias deberán acudir a las oficinas de la Defensoría del Pueblo más cercana a su domicilio. El contenido de la petición deberá transcribirse por parte de la servidora o servidor que atienda el caso, recabando la información requerida en el artículo 5 de este reglamento y deberá entregarse a la persona peticionaria constancia de la misma.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Art. 68.- Registro de las peticiones.- Toda la documentación receptada por cualquier medio deberá ser incorporada en el sistema informático de atención de casos con el que cuente la Defensoría del Pueblo. En el registro de la petición verbal o el documento con el que se notifique del inicio de una acción defensorial estratégica, se deberá hacer constar un número único del caso que servirá como referencia para futuras actuaciones.

Art. 69.- Recepción de peticiones fuera de su jurisdicción.- Cuando la petición presentada no corresponda a su jurisdicción se deberá receptar la misma y remitir a la unidad competente previa verificación de los parámetros de precalificación del artículo 5 de este reglamento.

Art. 70.- Traslado del caso Defensorial.- El traslado será a solicitud expresa del peticionario/a o de oficio y tiene como finalidad que el caso se ejecute de acuerdo a su jurisdicción y competencia.

Art. 71.- Procedimiento para solicitar el traslado.- El traslado del expediente será mediante Memorando y notificada a las partes. Una vez concluido el caso, el expediente regresará a la unidad de origen para la custodia en su archivo central.

Art. 72.- Congruencia de los expedientes físicos y digitales.- La servidora o servidor responsable del caso defensorial será responsable de verificar que, tanto el expediente físico como el digital que estará registrado en el sistema de atención de casos, contengan la misma información.

Art. 73.- Contenido de la petición.- Todas las peticiones que se presenten ante la Defensoría del Pueblo, sean verbales o escritas, deben contener mínimamente la siguiente información:

a) Nombres y apellidos de la persona peticionaria.

b) Número de documento de identidad de la persona que presenta la petición y, de ser el caso, de la persona a nombre de quien se está presentando. Esto no será un requisito obligatorio para las personas en contexto de movilidad humana que se encuentren en situación administrativa irregular.

c) En el caso de que una persona comparezca en representación de una comunidad, organización o grupo de personas, deberá presentar constancia escrita de que está autorizado para efectuar dicha representación.

d) Descripción de los hechos que presuntamente ocasionaron la vulneración de derechos o que podrían constituir una amenaza o peligro para la garantía y ejercicio de los mismos. De preferencia, deberá contener el lugar, fecha y hora en el que ocurrieron.

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

e) Identificación de la autoridad, servidor/a público/a, persona particular o persona jurídica y demás personas o entidades que participaron en el hecho descrito o pueden aportar datos respecto de los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo. De ser posible, especificar su domicilio, teléfono y correo electrónico siendo indispensable el señalamiento de por lo menos uno de los requeridos.

f) Determinación de la pretensión

g) Documentos o información que respalden la petición, en caso de existir.

h) Lugar en el que requiere que se le notifique, esta puede ser dirección domiciliaria (de ser posible, especificar calle principal y secundaria, nomenclatura y referencia), teléfono o correo electrónico. En caso de que la persona peticionaria se encuentre en una comunidad en la que sea imposible remitir comunicaciones de la Defensoría del Pueblo, establecer un mecanismo alternativo para las notificaciones que deberá ser registrado en el formulario de petición.

i) Firma o huella digital de la persona peticionaria o firma de un testigo. En caso de no ser posible la persona que recepta la petición deberá dejar constancia.

Art. 74.- De las peticiones telefónicas y medios tecnológicos.- Las peticiones podrán ser receptadas telefónicamente o por medios tecnológicos implementados por la institución para tal efecto.

En este caso, de existir evidencia suficiente de que se requiere una atención emergente por constituir una amenaza al ejercicio de los derechos humanos, el servidor o servidora competente deberá atenderla de oficio. De igual forma se procederá en el caso de que la persona peticionaria no pueda acceder por condiciones físicas o geográficas a las oficinas de la Defensoría del Pueblo.

Si a criterio del servidor o servidora de la Defensoría del Pueblo, la petición telefónica no tuviera la calidad de urgente pero es de competencia de esta institución, se le informarán los canales a través de los cuales puede presentar su petición.

Si esta no fuera de competencia de la Defensoría del Pueblo se efectuará la asesoría correspondiente.

Art. 75.- Saneamiento de oficio.- Los servidores y servidoras de la Defensoría del Pueblo están obligados a contactarse con las personas peticionarias para subsanar cualquier omisión de los contenidos de la petición, corregir los errores o superar las omisiones con el fin de facilitar el análisis y definición de estrategia.

Art. 76.- Actuación de oficio.- La Defensoría del Pueblo actuará de oficio ante la

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

evidencia fundada de que existan o pudieran existir vulneraciones de derechos humanos, entre otros, en los siguientes casos:
1. Presuntas vulneraciones de derechos de las que se tenga conocimiento a través de medios de comunicación social, alertas generadas por cualquier dependencia de la institución.

2. Presuntas vulneraciones de derechos de las que se tenga conocimiento en la ejecución de procesos educativos efectuados por la Defensoría del Pueblo.

3. Presuntas vulneraciones de derechos de las que se tenga conocimiento a través de las investigaciones académicas, incidencia en política pública e incidencia en normativa efectuada por la Defensoría del Pueblo.

Cuando se detecte por cualquier medio una posible vulneración de derechos el/la Delegado/a Provincial o los Coordinadores de protección y promoción de derechos actuarán de oficio de acuerdo a sus competencias.

Para esto podrá utilizar cualquiera de las herramientas defensoriales establecidas en este Reglamento.

En estos casos, el área competente para tramitarlos procederá a registrarlo y definir la acción defensorial estratégica a seguir.

Art. 77.- Confidencialidad de la información.- Información confidencial son todos los datos considerados como sensibles, es decir, aquellos que al ser divulgados afecten la intimidad de la persona, cuyo uso indebido puede generar discriminación o atenten contra los derechos personalísimos y fundamentales y, en especial aquellos cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales.

Art. 78.- Información reservada.- En caso de que dentro de las acciones defensoriales se encuentre información que ha sido clasificada de acuerdo a la Ley de Seguridad Pública y del Estado y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el servidor o servidora deberá de forma obligatoria guardar absoluta reserva de acuerdo a la norma interna establecida para el efecto.

Capítulo VI
Normas comunes a las acciones defensoriales estratégicas

Art. 79.- Consecuencia de la negativa de colaboración.- La negativa a colaborar en cualquier procedimiento defensorial se entenderá como incumplimiento de decisiones de autoridad legítima competente. Para este efecto, el/la Delegado/a Provincial o Coordinador/a General de las unidades misionales informará a las autoridades

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

administrativas o judiciales correspondientes para que se dé inicio al trámite respectivo.

Art. 80.- Notificaciones.- Todas las diligencias que se realicen para la ejecución de las acciones defensoriales estratégicas deberán ser comunicadas a las partes por los medios más idóneos, adjuntando los documentos que las partes hayan incorporado al expediente, garantizando de esta manera el debido proceso.

Una vez notificadas aquellas providencias en las que se solicite información o una respuesta concreta relacionada al objeto de la petición, las partes deberán contestar en el lapso de 15 días término.

Art. 81.- Colaboración para efectuar diligencias.- En los casos en los que se requiera efectuar diligencias en una provincia distinta a la que recibió la petición, tales como notificaciones, visitas in situ, audiencias, revisión de expedientes o entrevistas, se remitirá una comunicación a la máxima autoridad de la Delegación Provincial del lugar en el que se deban efectuar solicitándole su colaboración.

Practicada la diligencia, en caso de que esta sea una notificación se remitirá a la unidad de origen la constancia para el respectivo registro en el expediente. En el caso de actividades que correspondan a visitas in situ, revisión de expedientes o entrevistas, la Delegación que realizó el apoyo deberá trasladar a la Delegación de origen, mediante memorando, el informe de las gestiones realizadas y los respectivos anexos o documentos recopilados, para que dicha Delegación continúe tramitando la estrategia.

De la misma manera, en el caso de que se requiera realizar una audiencia y no sea posible para alguna de las partes acudir a la misma debido a que la competencia radica en una ciudad o provincia diferente a la de su domicilio, la unidad responsable del proceso deberá coordinar para que acuda a la oficina de la Defensoría del Pueblo más cercana y participe en la diligencia aplicando las tecnologías de comunicación disponibles.

Art. 82.- Casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social.- Si se determinarse que un caso es generalizado, sistemático o de relevancia social se remitirá a la Secretaría General Misional para que sea derivado a Coordinación General correspondiente en los siguientes casos:

1. Si de la revisión de la petición o de la ejecución de la Acción Defensorial Estratégica se desprende que el caso es generalizado, sistemático o de relevancia social.

2. Cuando la Coordinación General de Producción Especializada de Gestión del Conocimiento e Investigación determine que existe una situación o contexto que genere violación de derechos humanos o de la naturaleza.

Excepcionalmente si del análisis de los hechos el Coordinador/a General competente

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

considera que existe la necesidad de un abordaje interseccional creará y liderará una mesa técnica de gestión de la situación que estará conformada por un servidor/a de cada mecanismo o Dirección Nacional que considere pertinente.

Art. 83.- Rectificación de providencias.- En caso de que las providencias dictadas durante la acción defensorial estratégica contengan errores que no afecten al debido proceso podrán ser rectificadas de oficio a través de una nueva providencia dentro de los 3 días término subsiguientes a la fecha de emisión.

Art. 84.- Acumulación de peticiones.- En caso de existir varias peticiones cuyo contenido revelen similitud en la presunta vulneración del derecho y/o el mismo requerido, se podrá ordenar mediante providencia la acumulación en una sola acción defensorial estratégica, notificando a las partes.

Se deberá tomar en consideración lo siguiente:

1. Se unificará al caso más antiguo y se continuará con la foliación correspondiente.

2. Los expedientes digitales acumulados se finalizarán en el sistema, el mismo deberá reflejar la acumulación de causas.

Art. 85.- Reformulación de estrategia defensorial.- Cuando se evidencie que la herramienta o herramientas adoptadas inicialmente como estrategia no surten los efectos deseados se podrá reformular la estrategia y comunicar mediante providencia a las personas que intervienen en el caso.

Art. 86.- Desistimiento.- La o las personas podrán desistir en cualquier estado o etapa de la acción defensorial estratégica siempre y cuando dicho desistimiento no afecte derechos de terceros. El desistimiento se lo hará constar mediante providencia en la que se disponga el archivo del proceso.

La Defensoría del Pueblo evaluará el desistimiento, que deberá ser presentado por escrito, pero de advertirse posibles vulneraciones de derechos humanos que deban esclarecerse, de manera fundamentada, se dispondrá la continuación del caso de oficio.

En los casos de derechos de personas usuarias y consumidoras, si existen varios peticionarios y no todos expresan su consentimiento para desistir, se procederá con una providencia de archivo para quienes lo solicitaron, pero se continuará el trámite respectivo de quienes no han presentado su desistimiento. El desistimiento será calificado por la máxima autoridad de la unidad a cargo de la gestión del caso.

Art. 87.- Abandono.- En los procedimientos iniciados a petición de parte en los que la

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

paralización del mismo sea imputable al peticionario se declarará el abandono mediante providencia en la que se dispondrá el archivo del caso defensorial. Sin perjuicio de que la Defensoría del Pueblo, por advertir posibles vulneraciones de derechos humanos que deban esclarecerse, de manera fundamentada, disponga la continuación del caso de oficio.

Se declarará el abandono del procedimiento cuando:

1. La persona peticionaria, sin justificación alguna, faltare a una audiencia convocada por la Defensoría del Pueblo.

2. La persona peticionaria no entregue la documentación solicitada para la continuación de la estrategia defensorial. En caso de que la persona a la que se le requiere la documentación no la posea, deberá informar a la Defensoría del Pueblo esta novedad con el fin de que no se proceda a declarar el abandono de la causa.

3. Si persona peticionaria ha dejado de impulsar la estrategia defensorial por más de seis meses.

La Defensoría del Pueblo no receptará nuevamente una petición sobre la que se ha declarado el abandono, a menos que se identifique que con el transcurso del tiempo ocurrieron nuevos hechos que pongan en peligro el ejercicio de los derechos.

Art. 88.- Archivo de expedientes.- Concluida la estrategia defensorial se dispondrá el archivo mediante providencia y se finalizará en el sistema de atención de casos.

Art. 89.- Transferencia de Expedientes al archivo central.- Para custodia y conservación de los expedientes, cada responsable de los casos deberá transferir los finalizados de acuerdo a las normas internas establecidas para el efecto.

Art. 90.- Remisión de casos a Fiscalía.- En cualquier momento de la acción defensorial estratégica en el caso de que de los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo se llegare a evidenciar presunción del cometimiento de un delito, se remitirá a la Fiscalía copias certificadas del expediente con todo lo actuado hasta el momento y se procederá al archivo.

Se deberá verificar la pertinencia de efectuar una estrategia de vigilancia al debido proceso.

Si los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo evidencian la presunción de un delito de trata de personas o tráfico de migrantes, la Unidad de Asesoría y Atención Defensorial deberá efectuar la denuncia a través de los canales correspondientes, efectuar el acompañamiento de la persona peticionaria con la finalidad de verificar que se tomen medidas de protección tales como acogida o coordinación para

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593. 2) 3829670
www. dpe. gob. ec

ingreso al programa de víctimas y testigos. De oficio, se efectuará la vigilancia al debido proceso.

Art. 91.- Representación de la naturaleza.- En los casos en los que se llegara a determinar con claridad que existen vulneraciones de derechos de la naturaleza como sujeto de derechos, se procederá efectuar las acciones constitucionales necesarias para prevenir, proteger o restaurar sus derechos. Además, se determinará de ser necesario estrategias educativas y comunicacionales para la promoción de sus derechos.

Art. 92.- Publicación de información especializada en derechos humanos y de la naturaleza.- Si a criterio de la persona responsable del caso, el contenido del documento con el que se ha dado fin a la acción defensorial estratégica desarrolla de forma amplia y documentada el alcance del ejercicio del derecho y la obligación del Estado frente a este o, generó el cambio, reforma o implementación de una política pública, plan o programa o, normativa, se remitirá a la Coordinación General de Producción Especializada de Gestión del Conocimiento e Investigación para su publicación.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En caso de que el peticionario informase el incumplimiento de las recomendaciones emitidas en informes y pronunciamientos de la Defensoría del Pueblo, previa verificación, conservando la numeración única del caso en el que estas se emitieron se procederá de la siguiente manera:

1. Solicitar información que justifique el incumplimiento y el establecimiento del tiempo para su cumplimiento.

2. De persistir el incumplimiento se registrará a la parte requerida en el capítulo establecido en el informe de la Defensoría del Pueblo para tal efecto.

SEGUNDA.- Mapeo de actores.- La Secretaría General misional deberá coordinar la generación de un mapeo de actores estatales y no estatales que deberá ser actualizado de forma periódica en el que se determine con claridad, por sujetos de protección de derechos, las competencias de las institución, su presencia territorial y los procedimientos de posibles articulaciones para la ejecución de la acción defensorial estratégica.

TERCERA.- La Coordinación General de Producción Especializada de Gestión del Conocimiento e Investigación Conocimiento establecerá las directrices para que, con base en los documentos que pongan fin a las acciones defensoriales estratégicas, efectúe las siguientes acciones:

1. Emitir alertas a los Mecanismos Nacionales respecto de los casos que por su recurrencia

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mora N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

a nivel nacional ya sea por los hechos o por las personas o entidades requeridas, pueden ser considerados como generalizados, sistemáticos o de relevancia social.

2. Efectuar investigaciones académicas y líneas de investigación.

3. Con base en la recurrencia de casos en los que se han producido vulneraciones de un derecho específico producto de la definición o mala aplicación de una política pública o normativa local interna, determinar directrices para poder incidir a nivel nacional en su reformulación o implementación.

4. Identificar, recopilar y sistematizar la información desarrollada en las acciones defensoriales estratégicas que puede constituir doctrina en derechos humanos y de la naturaleza.

CUARTA.- Los usuarios y claves de acceso a los sistemas informáticos para la carga y gestión de casos ante el Sistema Interamericano y Sistema Universal de derechos humanos serán centralizados y administrados a través de cuentas genéricas que representen a la Defensoría del Pueblo. El manejo de estas cuentas lo realizará la Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales o quien haga sus veces.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- En virtud de las disposiciones emitidas en el presente Reglamento, la Coordinación General de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza o quien haga sus veces, en el término de 45 días contados a partir de la suscripción de esta Resolución, emitirá los lineamientos necesarios para su adecuada implementación.

SEGUNDA.- La Coordinación General de Asesoría Jurídica efectuará los trámites correspondientes para que se genere la delegación de funciones que permitan a las máximas autoridades en territorio la aplicación directa de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

TERCERA.- Este Reglamento se implementará gradualmente, en el término máximo de 180 días a partir de la suscripción de esta Resolución. Se efectuarán pruebas piloto en el término de 60 días, en las dependencias que determine la Dirección Nacional de Procesos o quien haga sus veces. La coordinación para la ejecución e implementación de las pruebas piloto e implementación total de este Reglamento estará a cargo de la Dirección General de Protección de los Derechos Humanos y de la Naturaleza o quien haga sus veces.

CUARTA.- Los usuarios y claves de acceso a los sistemas informáticos para la carga y gestión de casos ante el Sistema Interamericano y Sistema Universal de derechos humanos que se hayan generado de manera individual utilizando cuentas de correo electrónico personales o institucionales; serán puestos en conocimiento de la Dirección

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca, Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec

Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales o de quien haga sus veces, por parte de la áreas misionales a nivel nacional en el término de 30 días; a fin de que esta solicite a las instancias correspondientes la consolidación de casos de la Defensoría del Pueblo en una sola cuenta. Serán responsables de la remisión de esta información los directores y delegados provinciales a cargo de áreas misionales.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

En cumplimiento de lo que dispone la Disposición Transitoria Tercera del presente Reglamento, mientras se implementa el mismo, continuará vigente la Resolución No. 56-DPE-CGAJ-2017 que contiene el Reglamento de Admisibilidad y Trámite de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo y sus reformas contenidas en la Resolución No. 088-CGAJ-2019, las mismas que quedarán derogadas una vez que se haya implementado completamente la presente normativa en el término máximo de 180 días.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, de su ejecución encárguense la Coordinación General de Protección de Derechos Humanos, a la Coordinación General de Promoción de Derechos Humanos, a las Delegaciones Provinciales, y a la Coordinación General de Gestión Especializada del Conocimiento.

Dado en Quito DM, a los 31 días del mes de octubre de 2019.

Freddy Carrión Intriago
DEFENSOR DEL PUEBLO DEL ECUADOR

Defensoría del Pueblo
Av. Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca. Edi. Santa Prisca
PBX (593.2) 3829670
www.dpe.gob.ec