



REGLAMENTO DE TRÁMITES DE CASOS DE COMPETENCIA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Tipo norma: Resolución de la Defensoría del Pueblo

Fecha de publicación: 2022-10-17

Estado: Vigente

Fecha de última reforma: No aplica

Número de Norma: 47

Tipo publicación: Segundo Registro Oficial Suplemento

Número de publicación: 170

RESOLUCIÓN No. 047-DPE-CGAJ-2022

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador establece la personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador señala que son funciones de la Defensoría del Pueblo, entre otras, 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 señala: "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 manifiesta 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. La Defensoría del Pueblo es la encargada de velar por la promoción, protección y tutela de los derechos de todas las personas en el territorio nacional, de las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza (...);

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece las competencias para el cumplimiento de los fines de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece que: "Son atribuciones de la Defensora o Defensor del Pueblo, además de las que asignan la Constitución y los instrumentos internacionales, las siguientes: (...) b) Representar legal, judicial y extrajudicialmente a la entidad, así como en foros nacionales e internacionales relativos a sus competencias (...) e) Dirigir los procesos institucionales internos necesarios para cumplir de manera ágil, eficiente y eficaz el mandato de la institución: (...) 2) Dictar la normativa interna; 3) Definir las políticas institucionales que orientan las acciones regulares de promoción y protección de los derechos humanos y la naturaleza e incluidas aquellas que requieran adoptarse ante situaciones emergentes; (...);

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional determina: "Las acciones para hacer efectivas las garantías jurisdiccionales previstas en la Constitución y esta ley, podrán ser ejercidas: (...) b) Por el Defensor del Pueblo."

Que, el artículo 21 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone: "La jueza o juez podrá delegar el seguimiento del cumplimiento de la sentencia o acuerdo reparatorio a la Defensoría del Pueblo o a otra instancia estatal, nacional o local, de protección de derechos. Estos podrán deducir las acciones que sean necesarias para cumplir la delegación. La Defensoría del Pueblo o la instancia delegada deberá informar periódicamente a la jueza o juez sobre el cumplimiento de la sentencia o acuerdo reparatorio."

Que, el artículo 100 de la Ley Orgánica de Discapacidades determina: "A más de las acciones particulares o de oficio contempladas en el ordenamiento jurídico, la Defensoría del Pueblo, dentro del ámbito de su competencia, vigilará y controlará el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante. Podrá dictar medidas de protección de cumplimiento obligatorio y solicitar a las autoridades competentes que juzguen y sancionen las infracciones que prevé la ley. La Defensoría del Pueblo como la institución nacional de derechos humanos cuando determine la existencia o amenaza de vulneración de derechos constitucionales de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, activará las garantías jurisdiccionales respectivas."

Que, el artículo 81 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece: "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 artículo 208 del Código de la Niñez y Adolescencia dispone: "Descripción.- Forman parte, además, del Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia la Defensoría del Pueblo, con las funciones, señaladas en la Constitución y la ley, las Defensorías Comunitarias de la Niñez y Adolescencia y la Policía Especializada de Niños, Niñas y Adolescentes...";

Que, el artículo 37 de la Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra la Mujer establece las atribuciones de la Defensoría del Pueblo en el ámbito de la protección de los derechos de las mujeres;

Que, el artículo 83 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores establece: "Son atribuciones de la Defensoría del Pueblo, sin perjuicio de las establecidas en la respectiva normativa vigente, las siguientes: a) Vigilar, proteger y tutelar el cumplimiento de los derechos de las personas adultas mayores; y, b) Atender de forma prioritaria peticiones individuales o colectivas relacionadas con amenaza o vulneración de los derechos de las personas adultas mayores."

Luego de haber incorporado los aportes de las distintas áreas misionales institucionales, respecto de la necesidad de fortalecer la gestión administrativa en la atención de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo; en ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador, en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y demás normativa legal vigente.

RESUELVE EXPEDIR:

EL REGLAMENTO DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS DE CASOS DE COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

TÍTULO I
GENERALIDADES

Capítulo Primero
Del Objeto, Ámbito, Competencia y Principios

Art. 1.- Del Objeto.- El presente Reglamento tiene por objeto regular los trámites y procedimientos de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo, conforme a sus fines y atribuciones constitucionales y competencias legales.

Art. 2.- Del ámbito de aplicación.- El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo dentro y fuera del territorio nacional en el marco de las atribuciones y competencias para la atención de peticiones de personas naturales, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montuvio, colectivos, organizaciones y quienes asuman la legitimación activa dirigida a la protección y tutela de los derechos humanos y de la naturaleza.

Art. 3.- De la recepción de peticiones.- Para garantizar la atención de peticiones, son competentes para recibir requerimientos el Defensor o Defensora del Pueblo, las y los delegados provinciales; y, las y los directores nacionales de mecanismos de prevención, promoción y protección de derechos, conforme al ordenamiento jurídico que rige a la Institución.

Art. 4.- De los Principios.- A más de los principios desarrollados en la Constitución de la República del Ecuador, los instrumentos internacionales de derechos humanos, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y todos aquellos cuerpos normativos que desarrollen los conceptos de derechos humanos para la protección de la dignidad humana y los derechos de la naturaleza; la Defensoría del Pueblo se regirá por los siguientes principios:

1. Supremacía Constitucional: En las actuaciones de la Defensoría del Pueblo se aplicarán de manera directa e inmediata la Constitución de la República del Ecuador y los tratados e instrumentos de derechos humanos.
2. Informalidad: Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo serán simplificadas y expeditas en todo momento con el fin de garantizar el pleno ejercicio de los derechos humanos y de la naturaleza. No se exigirá el patrocinio de un profesional del derecho en los trámites defensoriales.
3. Celeridad: Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo deben ser ejecutadas con oportunidad, rapidez y diligencia.
4. Eficacia: Las actuaciones de la Defensoría del Pueblo están dirigidas a la garantía de los derechos de las personas y la naturaleza, por tanto, las actuaciones defensoriales no podrán distraerse de este objetivo.
5. Gratuidad: Todos los servicios brindados por la Defensoría del Pueblo serán gratuitos.

TÍTULO II PROCEDIMIENTOS COMUNES

Capítulo Primero

De las Reglas Generales Para los Procedimiento de los Trámites Defensoriales

Art. 5.- De la legitimación para presentar peticiones.- Cualquier persona en forma individual o colectiva que invoque la vulneración de un derecho, podrá presentar su petición dirigida a la Defensoría del Pueblo.

Art. 6.- De la presentación de peticiones.- Las peticiones que se presenten en la Defensoría del Pueblo no exigirán requisitos formales, y deberán señalar la información mínima necesaria para el inicio del trámite defensorial que corresponda.

Art. 7.- De la actuación de oficio.- La Defensoría del Pueblo actuará de oficio ante presuntas vulneraciones de derechos humanos o de la naturaleza de las que tenga conocimiento a través de cualquier medio.

Art. 8.- Del contenido mínimo de la petición. Toda petición dirigida a la Defensoría del Pueblo deberá señalar:

1. Nombres y apellidos de la persona peticionaria. En caso de que una persona comparezca en representación de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montuvio, colectivos, organizaciones o grupo de personas, se acompañará la constancia correspondiente de la calidad en la que comparece.
2. Descripción de los hechos denunciados que presuma la vulneración de un derecho humano o de la naturaleza por acción u omisión de persona natural o jurídica.
3. La pretensión sin perjuicio de que la misma sea modificada en garantía de sus derechos por la persona peticionaria o de oficio. Cuando el peticionario solicite la modificación de la pretensión en representación de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montubio, colectivos, organizaciones o grupos de personas, deberán justificar de manera documentada la misma.
4. De contar con información, documentos, testimonios o elementos adicionales que fundamenten la petición, éstos deberán adjuntarse. Para el caso de consumidores y usuarios se deberá evidenciar por cualquier medio el reclamo previo ante el proveedor del bien o prestador del servicio.
5. El señalamiento del medio electrónico para recibir notificaciones. En caso de no contar con este medio se señalará de manera excepcional una dirección física para el efecto.

Art. 9.- De las peticiones escritas.- Las peticiones que se presenten por escrito o que ingresen por derivación de instituciones u organismos de carácter público o privado serán recibidas en las oficinas de la Defensoría del Pueblo o mediante cualquier medio electrónico institucional destinado para el efecto.

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

Art. 10.- De la petición verbal.- La persona peticionaria podrá presentar su petición de manera verbal, en este caso la servidora o servidor institucional transcribirá el contenido de la petición, la misma que leída deberá ser firmada por el peticionario o peticionaria. En caso de que la persona se encuentre imposibilitada de firmar, bastará la impresión de su huella digital.

En los casos que se requiera atención urgente, las peticiones podrán receptarse por cualquier medio y el trámite continuará de oficio. Para el caso de peticiones telefónicas que no tuvieran la calidad de urgente, se requerirá a la persona peticionaria ratifique por escrito o de forma verbal la petición acudiendo a las oficinas de la Defensoría del Pueblo, sin perjuicio del impulso correspondiente mientras aquello suceda.

Art. 11.- De las asesorías.- En caso de que la o el servidor institucional que recepte la petición verbal determine que ésta no es de competencia de la Defensoría del Pueblo, deberá indicar a la persona peticionaria la institución competente ante la cual deberá presentar su petición y los mecanismos existentes para hacer valer sus derechos.

Estas asesorías deberán ser registradas en el sistema informático de la Defensoría del Pueblo en el formulario correspondiente y será una constancia de atención a la persona peticionaria, registro que deberá mantenerse actualizado de manera permanente.

Art. 12.- De la confidencialidad y reserva.- En los casos en que la persona peticionaria solicite confidencialidad y reserva sobre su identidad en el trámite defensorial por razones de seguridad para preservar su integridad física, psicológica y material, se actuará conforme, tanto en el expediente físico como en el sistema digital de registro de casos.

En los casos inmersos con reserva de ley, se procederá conforme al procedimiento establecido para el efecto en las normas correspondientes y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

Art. 13.- Expedientes físicos y digitales.- La servidora o servidor a cargo de un trámite defensorial será responsable por la gestión y manejo del expediente físico y digital hasta el momento de su archivo. En caso de que el o la servidora a cargo cese en funciones o tenga un movimiento de personal, la responsabilidad de los expedientes se transferirá a la persona designada por el o la titular de la unidad. La continuidad del trámite es responsabilidad de la persona titular de la unidad.

La unidad de gestión documental o quien haga sus veces en territorio se encargará de la recepción y entrega de documentación, y acciones de apoyo necesarias para la actualización y gestión de los trámites.

Capítulo Segundo Del Ingreso y Calificación

Art. 14.- Del registro de ingreso de la petición.- Recibida la petición escrita o verbal el trámite recibirá el número único para identificación y gestión. La persona peticionaria recibirá la razón de recepción.

Art. 15.- De la admisibilidad.- La admisibilidad es la etapa en la que se determina si la petición presentada es de competencia de la Defensoría del Pueblo para el trámite correspondiente.

Se admitirán peticiones para conocimiento y trámite de la Defensoría del Pueblo cuando:

1. Se presume la existencia de la vulneración de derechos humanos o de la naturaleza que provengan cualquier persona o entidad.
2. Cuando exista disposición legal expresa que determine competencias a la Defensoría del Pueblo para la atención del caso.
3. Cuando se presume que la autoridad judicial o administrativa ha incumplido las normas que rigen el debido proceso.

En ningún caso existirán informes previos a la admisibilidad, puesto que ésta constituye el primer paso procesal dentro de un trámite defensorial.

Art. 16.- De la calificación.- La providencia de calificación será emitida y notificada dentro de un término máximo de diez días contados desde la fecha de presentación de la petición, la misma será motivada y contendrá una breve descripción de los hechos, el presunto derecho vulnerado, el análisis de competencia, el señalamiento del trámite a seguir, y las primeras disposiciones de sustanciación.

Si la petición no cumple con el contenido mínimo de requisitos establecidos en este reglamento o si no tuviere suficiente claridad en los fundamentos o pretensión, se requerirá que la persona peticionaria complete la información en el término de cinco días. De no existir contestación se ordenará el archivo mediante providencia.

Art. 17.- De la Inadmisibilidad. Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo serán inadmisibles cuando traten de:

1. Peticiones anónimas.
2. Peticiones que revelen carencia de pretensión o fundamentos; y/o puedan irrogar ofensa o perjuicio a terceros.
3. Cuando la petición no estuviere dentro de las competencias de la Defensoría del Pueblo, en cuyo caso se señalará la o las entidades competentes. En estos casos, como incidencia, la Defensoría del Pueblo derivará a la entidad competente.
4. Peticiones atendidas con anterioridad por la Defensoría del Pueblo, a menos que la petición contenga hechos, datos, elementos o indicios nuevos que den lugar a una presunción de amenaza o vulneración de derechos, en este caso se iniciará un nuevo trámite.
5. No se admitirán las peticiones de vigilancia del debido proceso cuando la causa, trámite, expediente o proceso haya finalizado; o cuando la Defensoría del Pueblo haya interpuesto previamente un amicus curiae o sea parte procesal.
6. Cuando la cuestión o asunto objeto de la petición estuviere sometido a resolución judicial, administrativa o constitucional. Salvo que en la petición se presuman vulneraciones al debido proceso, en cuyo caso se realizará la vigilancia del debido proceso.
7. No se admitirán las peticiones que pretendan conseguir criterios sobre el fondo de la litis en procesos de carácter civil, mercantil, laboral, administrativo, penal, contencioso administrativo, contencioso electoral, tributario y otros de la misma naturaleza.

Art. 18.- Providencia de inadmisibilidad.- La inadmisibilidad será la consecuencia de la no admisión de una petición y será notificada mediante una providencia motivada. En la misma providencia se señalará a la persona peticionaria las acciones que se pueden ejercer fuera del ámbito defensorial, a más de la obligación de remitir a la institución competente para el trámite pertinente.

La providencia de inadmisibilidad correspondiente será notificada dentro del término máximo de diez días contados desde la fecha de presentación de la petición.

Sección Primera De la Reconsideración

Art. 19.- De la reconsideración.- Existirá reconsideración de la providencia de inadmisibilidad cuando se pueda verificar la existencia de situaciones que pudieren constituir vulneraciones a los derechos humanos o de la naturaleza no analizados en la providencia de inadmisibilidad. En estos casos la reconsideración puede operar a petición de parte o de oficio.

Art. 20.- De la solicitud de reconsideración.- La solicitud de reconsideración de la providencia de inadmisibilidad se presentará ante la autoridad que emitió dicho acto, por una sola vez, en el término máximo de tres días a partir de su notificación, quien deberá resolver de manera motivada en el término máximo de diez días contados desde la fecha de recepción de la solicitud.

Capítulo Tercero Del impulso de los trámites defensoriales

Art. 21.- De las notificaciones.- Toda actuación que se realice en los trámites defensoriales será notificada de manera inmediata a las partes, por la persona responsable del expediente y con el apoyo de quienes ejecuten las tareas de gestión documental. Se usarán los medios electrónicos y físicos señalados por las partes. Será obligatoria la constancia de la notificación que quedará registrada en el respectivo expediente físico y digital.

Art. 22.- De la contestación.- Todo requerimiento defensorial debe ser atendido en un plazo razonable de acuerdo con la gravedad de la amenaza o la posible vulneración de derechos. Este plazo no podrá superar al término de quince días.

Art. 23.- De la acumulación de peticiones.- En caso de existir varias peticiones con identidad de objeto y de sujeto pasivo se podrá ordenar mediante providencia la acumulación con el fin de unificar las causas. El expediente definitivo corresponderá al primer trámite iniciado.

Art. 24.- Cambio de trámite defensorial.- En caso de ser estratégicamente necesario para la protección de los derechos humanos y de la naturaleza, se podrá disponer de oficio o a petición de parte el cambio de estrategia defensorial, que se materializará mediante providencia.

Art. 25.- Del desistimiento.- La persona peticionaria podrá desistir de forma voluntaria del trámite en cualquier estado o etapa de éste. El desistimiento supone el fin del trámite defensorial, por lo que procederá su archivo mediante providencia.

Si existieren varias personas peticionarias y no todos expresaren su consentimiento para desistir, la persona que desiste dejará de ser parte del proceso y se continuará el trámite respecto de quienes no han presentado su desistimiento.

Cuando la persona representante de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montuvio, colectivos, organizaciones o grupos de personas, comunique el desistimiento de la petición, deberá justificar de manera documentada la decisión adoptada.

Si el asunto que se investiga o promueve se refiere a violaciones de derechos humanos o de la naturaleza, la Defensoría del Pueblo podrá continuar su conocimiento de oficio, sin perjuicio del desistimiento presentado.

Art. 26.- Del abandono o imposibilidad material de continuar con el trámite defensorial.- Se consideran abandonados los trámites defensoriales iniciados a petición de parte que no han tenido impulso por parte de la persona peticionaria en el plazo de dos meses contados desde el último requerimiento defensorial.

Se considera la imposibilidad material de continuar con un trámite cuando no sea posible impulsar el procedimiento por una causa imprevista o porque se subsanó el hecho que motivó el inicio del trámite.

La declaratoria de abandono o de la imposibilidad material, se realizará mediante providencia que contendrá una breve descripción de las razones por las que se declaró el abandono o imposibilidad material y se dispondrá su archivo.

La persona peticionaria a la que se le haya declarado el abandono no podrá iniciar un nuevo trámite por la misma causa ante la Defensoría del Pueblo, a menos de que se compruebe que estuvo impedido o impedida de dar seguimiento al trámite.

No se podrá declarar el abandono cuando el trámite esté inmerso en las causales de exclusión de abandono establecidas en el Código Orgánico Administrativo.

Art. 27.- Del archivo del trámite defensorial.- Una vez agotado el trámite defensorial se procederá al archivo mediante providencia, para tal efecto, el expediente deberá estar correctamente foliado y digitalizado. La oficina de gestión documental o quien haga sus veces en las dependencias desconcentradas, se encargará de la recepción del expediente y del descargo correspondiente del servidor o servidora que lo gestionó.

TÍTULO TERCERO

DE LOS TIPOS DE TRÁMITES DEFENSORIALES DE PROTECCIÓN Y TUTELA DE DERECHOS

CAPÍTULO I

De los Trámites Defensoriales

Art. 28.- De los trámites defensoriales.- Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo se atenderán de acuerdo con los siguientes trámites:

1. Acciones urgentes,
2. Gestión oficiosa,
3. Investigación defensorial,
4. Vigilancia del debido proceso,
5. Sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras,
6. Garantías jurisdiccionales,
7. Seguimiento del cumplimiento de sentencias,
8. Emisión de medidas de cumplimiento obligatorio,
9. Otras establecidas por ley y atribuidas como competencia de la Defensoría del Pueblo, y
10. Otras acciones estratégicas de intervención previstas en este Reglamento.

Sección I

De las Acciones Urgentes

Art. 29.- De las acciones urgentes.- En el caso de que los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo reflejen la necesidad de coordinar acciones de forma urgente para prevenir o impedir daños o peligros graves, la autoridad de la unidad a cargo de la gestión del caso ejecutará la acción urgente sin demora alguna. Este trámite iniciará y concluirá con una providencia única en la que se expondrán las gestiones realizadas y su resultado.

De ser el caso, se procederá con la apertura del trámite defensorial a que hubiere lugar o su derivación a la instancia correspondiente.

Sección II De la Gestión Oficiosa

Art. 30.- De la gestión oficiosa.- Son acciones directas, informales e inmediatas que ejecuta la Defensoría del Pueblo y tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. Para el efecto se utilizarán los medios más expeditos que permitan la solución del asunto planteado.

La Defensoría del Pueblo podrá realizar gestiones oficiosas ante las instancias públicas o privadas involucradas, en aquellas materias que sean de competencia de la Institución. Su trámite no se extenderá más allá del término de treinta días y se podrá ampliar de manera excepcional por el término de diez días.

Una vez agotadas las gestiones correspondientes se elaborará una providencia de archivo en la que se expondrán las gestiones realizadas y su resultado. En caso de que la gestión oficiosa no genere los resultados previstos, se procederá con el cambio de trámite defensorial.

Sección III De la Investigación Defensorial

Art. 31.- De la investigación defensorial.- Es un trámite que tiene por finalidad recabar información para la determinación de la existencia de presuntas vulneraciones de derechos humanos o de la naturaleza, siempre que los trámites de acciones urgentes y gestión oficiosa no sean idóneos.

Para el esclarecimiento de los hechos y la debida fundamentación de la respuesta defensorial, se podrá convocar a audiencias públicas o reuniones de trabajo, realizar visitas in situ, solicitudes de información o cualquier otra diligencia necesaria, previa notificación a las partes. Cuando la naturaleza de la investigación defensorial trate de asuntos con reserva de ley ésta se mantendrá en todas las actuaciones defensoriales.

La investigación defensorial no podrá superar el plazo máximo de seis meses, que podrá ser ampliado de manera excepcional por un plazo razonable determinado por la persona titular de la unidad.

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

En cualquier momento de la investigación defensorial, si se llegare a determinar de manera objetiva una presunta vulneración de un derecho humano colectivo o de la naturaleza, la investigación defensorial dará lugar a la acción que corresponda o la interposición de garantías jurisdiccionales a través del cambio de estrategia correspondiente.

Una vez realizadas las diligencias necesarias y con los elementos probatorios suficientes se emitirá un informe defensorial, suscrito por la persona titular de la unidad, que será notificado mediante providencia de archivo. Será potestad del Defensor o Defensora del Pueblo la selección de informes para su publicación.

El informe defensorial podrá dar lugar a:

1. Proponer al Defensor o Defensora del Pueblo la emisión de medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato.
2. Emitir exhortos a las autoridades, servidores u otras personas sobre las consecuencias de su conducta y requerir el respeto, garantía o protección de derechos, según corresponda;
3. Exhortar a la autoridad competente del inicio de las acciones administrativas, civiles, penales o constitucionales a las que hubiere lugar;
4. Proponer mecanismos para reparar integralmente el derecho conculcado o cuya tutela se reclama;
5. Proponer al Defensor o Defensora del Pueblo de la emisión de la correspondiente censura pública en contra de las personas responsables materiales o intelectuales de actos, omisiones o comportamientos contrarios a los derechos humanos.

En el informe se determinará el modo de seguimiento para garantizar su cumplimiento.

Sección IV De la Vigilancia del Debido Proceso

Art. 32.- De la vigilancia del debido proceso.- Es el seguimiento y la supervisión de las actuaciones realizadas dentro de un proceso administrativo o judicial en trámite, a petición de parte o de oficio, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del debido proceso en los casos donde existan posibles vulneraciones a los derechos humanos o de la naturaleza en los que

pueda presumirse al menos una de las siguientes situaciones:

1. Que la posible vulneración sea generalizada,
2. Que la posible vulneración sea sistemática; o,
3. Que la posible vulneración tenga relevancia social.

La vigilancia del debido proceso iniciará mediante providencia de admisibilidad, que será notificada a la autoridad judicial o administrativa requerida y a la persona peticionaria. Cuando de la primera revisión del expediente judicial o administrativo se verifique la inexistencia de los hechos denunciados se dispondrá el archivo inmediato del trámite mediante providencia.

Las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, en cualquier momento, podrán visitar a las instituciones en las cuales se estuviere sustanciando el proceso administrativo o judicial, a fin de verificar directamente el estado del proceso.

La Defensoría de Pueblo podrá elaborar informes intermedios cuando fuere necesario. La vigilancia del debido proceso finalizará con un informe final, suscrito por la persona titular de la unidad, que será notificado mediante providencia de archivo a la autoridad requerida y a la persona peticionaria. En caso de requerirlo, la otra parte procesal también será notificada.

En ningún momento o etapa de la vigilancia del debido proceso la Defensoría del Pueblo actuará como parte procesal, no se pronunciará sobre el fondo del asunto, no gestionará medios probatorios, no esgrimirá argumentos a favor o en contra de las partes procesales, no ejercerá acciones por fuera de las competencias institucionales. En todo momento las actuaciones institucionales serán imparciales y objetivas.

Sección V

Del sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras

Art. 33.- Del sumario para protección de derechos de personas usuarias y consumidoras.- Es un trámite que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras conforme la normativa vigente.

Para efectos de aplicación de este Reglamento, se incorporan las definiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

En la providencia de admisibilidad se dispondrá al proveedor de bienes o prestador de servicios que en el término máximo de cinco días se pronuncie sobre los hechos alegados, remita la información requerida, y de ser el caso proponga una vía de solución.

En la misma providencia se convocará a una audiencia pública dentro del término máximo de diez días, en la cual la Defensoría del Pueblo propiciará un acuerdo transaccional entre las partes que ponga fin al conflicto y evite acciones posteriores.

La no comparecencia a la audiencia de la parte peticionaria será entendida como abandono del trámite y no podrá iniciarse uno nuevo por esta causa, salvo que se justifique caso fortuito o fuerza mayor.

El trámite finalizará con una providencia de archivo en la que se determinen los acuerdos y obligaciones a cumplirse, los mismos que también constarán en el acta transaccional suscrita por las partes. La providencia será emitida en un término no mayor a tres días contados desde la fecha de suscripción del acta.

En caso de no existir un acuerdo, el hecho constará en un informe motivado que contendrá un análisis de los hechos y los derechos de acuerdo con el caso, con el fin de que la persona peticionaria ejecute las acciones correspondientes. Este informe será suscrito por la persona titular de la unidad y será notificado mediante providencia de archivo.

Sección VI

De las garantías jurisdiccionales

Art. 34.- De las garantías jurisdiccionales.- De oficio o a petición de parte la Defensoría del Pueblo podrá interponer las garantías jurisdiccionales establecidas en el ordenamiento jurídico. Todo requerimiento de patrocinio de garantías jurisdiccionales estará sujeto al procedimiento de admisibilidad en el que se determinará motivadamente su pertinencia.

Cuando se determine la pertinencia de una garantía jurisdiccional, se elaborará el proyecto de demanda con base a los requisitos y formalidades que determinan la Constitución y la Ley. La demanda deberá ser aprobada y suscrita por el titular de la unidad competente junto con el servidor o servidora designada para el efecto.

Durante la sustanciación de la garantía jurisdiccional, la Defensoría del Pueblo ejercerá la defensa técnica de la causa, asistirá a las audiencias que convoque la autoridad judicial y realizará todas las acciones de patrocinio necesarias para la consecución de la protección y tutela de los derechos presuntamente vulnerados.

Una vez que se haya ejecutoriado la sentencia emitida dentro de la garantía jurisdiccional se dispondrá el archivo mediante providencia. Al tratarse de medidas cautelares, su archivo procederá conforme lo determine el juez o jueza constitucional.

Se podrán presentar solicitudes de selección de sentencia siguiendo el trámite administrativo interno en los casos que a criterio de la Defensoría del Pueblo se considere pertinente.

Art. 35.- Del 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 aportar información y/o criterio relevante para una adecuada protección de los derechos.

Una vez decidida la presentación de un amicus curiae, el proyecto será aprobado y suscrito por el/la titular de la unidad a cargo de la gestión del caso. El amicus curiae será sustentado en audiencia por los o las responsables institucionales de su elaboración o aprobación.

El trámite de amicus curiae concluirá con una providencia de archivo del expediente una vez que se haya ejecutoriado la sentencia emitida dentro de la causa en la cual se presentó.

Sección VII Del Seguimiento de Cumplimiento de Sentencias y/o Resoluciones

Art. 36.- Del seguimiento del cumplimiento de sentencias y/o resoluciones, y acuerdos reparatorios.- Por delegación de la Corte Constitucional u otros jueces o juezas constitucionales, la Defensoría del Pueblo realizará el seguimiento de sentencias, resoluciones, o acuerdos reparatorios en materia constitucional, a partir de su notificación. Las unidades misionales responsables realizarán oportunamente todas las gestiones que fueren necesarias para cumplir la delegación.

Cumplidas las actividades de seguimiento delegadas, se emitirá un informe final que será remitido a la jueza o juez correspondiente, sin perjuicio de la elaboración de informes intermedios.

En caso de no verificarse el cumplimiento de la sentencia constitucional y/o resolución, o acuerdos reparatorios, por parte del juez o jueza constitucional, se procederá conforme la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional.

El seguimiento de cumplimiento de sentencias concluirá mediante providencia de archivo cuando la jueza o juez así lo disponga o cuando se ha ordenado el archivo de la causa judicial.

La Defensoría del Pueblo no podrá realizar el seguimiento del cumplimiento de sentencias o acuerdos reparatorios en los casos en los que haya actuado como parte procesal.

Sección VIII De las medidas de cumplimiento obligatorio

Art. 37.- De las medidas de cumplimiento obligatorio.- Son medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato que tienen por objeto evitar o hacer cesar un acto u omisión de personas naturales, entidades públicas y privadas que vulneren o puedan vulnerar derechos humanos, colectivos o de la naturaleza. Serán emitidas mediante resolución motivada de la o el Defensor del Pueblo; y por las o los coordinadores generales de protección y promoción y las delegadas o delegados provinciales de la institución, previa autorización de la máxima autoridad.

De modo especial se podrán emitir 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.
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 en ejercicio de sus funciones.
4. Para garantizar los derechos de personas usuarias o consumidoras en casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social.

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

Art. 38.- Del seguimiento de las medidas de cumplimiento obligatorio.- Se realizará el seguimiento de la medida a través de acciones de verificación, que permitan determinar el cumplimiento, que pueden incluir visitas in situ, información remitida por las partes u otros.

En caso de que se haya cumplido la medida, el trámite defensorial finalizará mediante providencia de archivo.

Art. 39.- Del incumplimiento de la medida de cumplimiento obligatorio.- En caso de incumplimiento de la medida se impulsarán las correspondientes acciones administrativas, civiles y/o penales a las que hubiere lugar.

Sección IX Del registro, seguimiento y control de medidas administrativas de protección

Art. 40.- Del registro de medidas administrativas de protección.- Las unidades misionales registrarán las medidas administrativas de protección que han sido notificadas por las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, para fines de análisis de casuística y la articulación de acciones de incidencia defensorial.

Art. 41.- Del seguimiento de las medidas administrativas de protección.- Se entenderá por seguimiento la acción de revisión

aleatoria semestral de medidas emitidas por las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, que permita determinar necesidades de cooperación técnica que la Defensoría del Pueblo pueda brindar a aquellas instancias. El seguimiento se ejecutará de oficio o a petición de parte en casos específicos y estará a cargo de los mecanismos de promoción y protección de derechos según su especialidad.

Art. 42.- Del control de las medidas administrativas de protección. Se entenderá por control la revisión aleatoria del fondo de las medidas de protección, que permita desarrollar un documento anual de buenas prácticas diseñado por los mecanismos de promoción y protección de la Defensoría del Pueblo para la generación de estándares de protección de derechos, que será puesto a disposición de las juntas cantonales de protección de derechos a nivel nacional.

Las acciones de registro, seguimiento y control de medidas de protección serán apoyadas por la unidad de gestión del conocimiento de la Defensoría del Pueblo en coordinación con los mecanismos de protección y promoción especializados.

Sección X

Otras acciones estratégicas de intervención

Art. 43.- Otras acciones estratégicas de intervención.- De modo coadyuvante a los trámites de protección de derechos determinados en el presente Reglamento, por disposición de las autoridades nacionales o locales basadas en el impacto de los casos y situaciones en la sociedad, se podrán aplicar herramientas de gestión especializada del conocimiento, de investigación e incidencia en normativa y política pública, de comunicación social y de vinculación con las organizaciones de la sociedad civil, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montubio y colectivos.

El objetivo de estas acciones es la determinación de casos sistemáticos, generalizados y de relevancia social de conformidad con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, con el fin de articular acciones interseccionales y coordinadas de protección, promoción, prevención, participación social e incidencia que aborden la problemática social en materia de derechos humanos, colectivos y de la naturaleza; y, coadyuvar a la generación de acciones de abordaje y solución estructural de las situaciones a nivel local o nacional.

Art. 44.- 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 colectivos o de la naturaleza. La decisión de la conformación de esta comisión y su composición será de competencia exclusiva de la o el Defensor del Pueblo a través de una resolución.

Art. 45.- De la activación de mecanismos internacionales de derechos humanos.- Son las acciones dirigidas a activar la protección de los derechos ante organismos internacionales del Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Derechos Humanos, las acciones susceptibles de activación son:

1. Presentación de peticiones por vulneración de los derechos establecidos en instrumentos internacionales de derechos humanos conforme a la normativa nacional e internacional.
2. Peticiones de solicitud de participación en reuniones de trabajo, audiencias temáticas, presentación de informes, entre otros.
3. Peticiones para la activación de protección internacional de las personas defensoras de los derechos humanos, colectivos y de la naturaleza y de su familia.
4. Solicitud de acciones necesarias antes los distintos sistemas de derechos humanos cuando fuere pertinente.

Art. 46.- De las situaciones en las que se pueden activar los mecanismos internacionales.- Se activarán acciones ante el Sistema Interamericano de Derechos Humanos y Sistema Universal de Derechos Humanos en los siguientes casos:

1. Cuando se hayan agotado las instancias nacionales para tutelar derechos, salvo las excepciones previstas por cada uno de los sistemas.
2. Por la grave amenaza a la vida e integridad de las personas, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, el pueblo afroecuatoriano, el pueblo montubio y de la naturaleza.
3. Para salvaguardar la vida, integridad y labor de las personas defensoras de derechos humanos, colectivos 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. 47.- De los exhortos.- Las delegaciones provinciales y en el exterior, mecanismos y unidades misionales, de considerarlo necesario, podrán recomendar al Defensor o Defensora del Pueblo exhortar o proponer a la parte activa del hecho o acto, a deponer o rectificar su accionar, que vulnera o pudiese vulnerar un derecho determinado, el mismo que se hará mediante la figura de exhorto; sin perjuicio de iniciar el expediente con la estrategia correspondiente.

TÍTULO IV

DE LAS NORMAS GENERALES

Art. 48.- De los casos de competencia de los mecanismos.- Será competencia de los mecanismos nacionales la atención de los casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social, de conformidad con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Para estos trámites se aplicarán las normas establecidas en el presente Reglamento.

Art. 49.- Del saneamiento de oficio.- Los servidores y servidoras de la Defensoría del Pueblo están obligados a contactarse

con las personas peticionarias a través de los medios señalados para notificación, con el fin de subsanar cualquier error u omisión en los contenidos de la petición de acuerdo con el procedimiento determinado en el presente Reglamento.

Art. 50.- De la confidencialidad de la información.- Información confidencial son los datos considerados como sensibles, es decir, aquellos que al ser divulgados afecten la intimidad de la persona, cuya obtención o uso indebido puede generar discriminación, revictimización o atentado contra los derechos personalísimos y la dignidad y, en especial aquellos cuyo uso público atente contra los derechos humanos consagrados en la Constitución de la República del Ecuador e instrumentos internacionales de derechos humanos.

Art. 51.- De la información reservada.- En caso de que dentro de las acciones defensoriales se encuentre información que haya sido clasificada de acuerdo con la Ley de Seguridad Pública y del Estado y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública como reservada, el servidor o servidora deberá de forma obligatoria guardar reserva de acuerdo con la normativa vigente. Igual proceder se observará en los casos que se traten temas relativos a derechos de niñas, niños y adolescentes.

Art. 52.- De la recepción de peticiones fuera de jurisdicción.- Cuando la petición presentada deba tramitarse en otra jurisdicción territorial se receptorá la petición en la delegación provincial a la que acude la persona peticionaria y se remitirá a la delegación o mecanismo competente donde deba gestionarse el trámite.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Toda impugnación presentada se resolverá con sujeción al Código Orgánico Administrativo.

Segunda.- Todo expediente deberá ser gestionado conforme al manual de gestión de archivo y la normativa institucional referente a gestión documental.

Tercera.- Los expedientes defensoriales iniciados con la vigencia de la Resolución No. 107-DPE-CGAJ-2019 deberán concluir con la misma normativa.

Cuarta.- Las y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo garantizarán en todas las actuaciones defensoriales la aplicación del principio de atención prioritaria de las personas pertenecientes a dichos grupos.

Quinta.- La Defensoría del Pueblo realizará toda acción o estrategia determinada en este Reglamento y aquellos instrumentos y herramientas de derechos humanos con la finalidad de cumplir con la función institucional y garantizar la oportuna protección y tutela de los derechos humanos y de la naturaleza.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- En el término de treinta días, la Secretaría General Misional en coordinación con la unidad de gestión documental diseñarán y presentarán el formato de presentación de peticiones adecuado al presente Reglamento, que será aprobado por la máxima autoridad, para su implementación física y digital.

Segunda.- En el término de treinta días, la Secretaría General Misional y las direcciones de Tecnologías de la Información y Procesos, Servicios y Gestión del Cambio proveerán de las herramientas para la atención y registro de asesorías que deberá contar con la información necesaria para identificar la casuística atendida.

Tercera.- En un término de noventa días, la unidad de tecnologías de la Información se encargará de realizar los ajustes necesarios identificados por las unidades misionales y consolidados por la Secretaría General Misional en el sistema informático para el ingreso, registro y control de peticiones.

Cuarta.- En el término de treinta días la Coordinación de Protección y Promoción de manera conjunta con la Coordinación General de Asesoría Jurídica elaborarán una propuesta de formato de admisibilidad que recogerá los parámetros de este Reglamento, con fines de estandarización a nivel nacional, el mismo que será aprobado por la máxima autoridad.

Quinta.- En el término de sesenta días y para efectos del cumplimiento de las disposiciones de seguimiento y control de las medidas administrativas de protección, la Dirección de Gestión del Conocimiento, en conjunto con las Coordinaciones de Protección y Promoción, desarrollarán el correspondiente instructivo, que será aprobado por la máxima autoridad.

Sexta.- En el término de noventa días los mecanismos de prevención y protección de derechos generarán la propuesta de herramienta para el registro de medidas administrativas de prevención y protección, con el apoyo de la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica, que será aprobada por la máxima autoridad.

Séptima.- En el término de sesenta días la Secretaría General Misional, con el apoyo de las coordinaciones generales misionales, elaborará la metodología y las directrices para dar cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 41 y 42 del presente Reglamento.

Octava.- Los trámites defensoriales iniciados a petición de parte o de oficio con anterioridad a la vigencia de la resolución No. 107-DPE-CGAJ-2019 que no hayan tenido impulso se cerrarán y archivarán conforme las siguientes directrices:

1) Las presentes directrices serán aplicables a todos los trámites defensoriales sin impulso e iniciados con anterioridad a la vigencia de la Resolución No. 107- DPE-CGAJ-2019. Se exceptúan aquellos casos que se refieran a personas desaparecidas y los relacionados con todo tipo de violencia contra la mujer; así como los que se refieran a graves

violaciones de derechos humanos y de la naturaleza, a criterio motivado de la autoridad competente para resolver.

2) Se declarará mediante providencia de archivo la terminación por abandono de aquellos expedientes defensoriales en los que se haya dejado de impulsar por un período de seis meses. Este período de tiempo se contará desde la última actuación defensorial.

3) Los expedientes defensoriales sin impulso e iniciados con la vigencia de la Resolución No. 039-DPE-DNJ-2012, serán concluidos de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 de la presente disposición transitoria.

4) Los expedientes defensoriales sin impulso e iniciados con la vigencia de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, serán concluidos mediante providencia de archivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución No. 103-DPE-CGAJ-2018.

5) Los expedientes defensoriales sin impulso e iniciados con la vigencia de la Resolución No. 56-DPE-CGAJ-2017, serán concluidos mediante providencia de archivo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 de la referida resolución. En estos trámites defensoriales sin impulso, se podrá declarar también la terminación por abandono, de acuerdo con la regla establecida en el numeral 2 de la presente disposición transitoria.

6) La providencia de archivo por abandono será debidamente notificada a las partes. La persona peticionaria tendrá derecho a solicitar fundamentadamente la reconsideración de la decisión a la autoridad que resolvió el archivo del expediente, sin perjuicio de ejercer su derecho a la impugnación conforme la normativa vigente.

7) Los recursos administrativos interpuestos ante la Defensoría del Pueblo que no hayan sido atendidos oportunamente serán revisados por los titulares de las dependencias donde se encuentran los expedientes, en el caso de procesos judiciales y/o administrativos que se encuentren resueltos por la autoridad competente, se sentará la razón y se emitirá providencia de archivo.

Los casos en los cuales no exista resolución por parte de la autoridad competente, los mismos serán resueltos por el inmediato nivel jerárquico superior de las dependencias donde se encuentra el expediente sin gestionar.

Las disposiciones señaladas en este numeral deberán ejecutarse en el término de 60 días.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

ÚNICA.- Deróguese la Resolución 107-DPE-CGAJ-2019 y todas las normas internas de igual o menor jerarquía que se opongan al presente Reglamento.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del 12 de octubre del 2022, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. De su ejecución encárguense las unidades misionales a nivel nacional, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho Defensorial, a los 5 días de octubre de 2022.

Dr. César Marcel Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO (E).

Título de la norma: REGLAMENTO DE TRÁMITES DE CASOS DE COMPETENCIA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Síguenos



Escríbenos



Contacto

- Quito: 02 476 7750
- Guayaquil: 098 559 0298
- Cuenca: 099 682 1773