



# REGISTRO OFICIAL®

## ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Lcdo. Lenín Moreno Garcés  
Presidente Constitucional de la República

### EDICIÓN ESPECIAL

**Año I - Nº 128**

**Quito, martes 7 de  
noviembre de 2017**

**Valor: US\$ 2,50 + IVA**

**ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA**  
**DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre  
N23-99 y Wilson  
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:  
Telf. 3941-800  
Exts.: 2301 - 2305

Sucursal Guayaquil:  
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército  
esquina, Edificio del Colegio de Abogados  
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:  
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito  
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

80 páginas

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

**Al servicio del país  
desde el 1º de julio de 1895**

### SUMARIO:

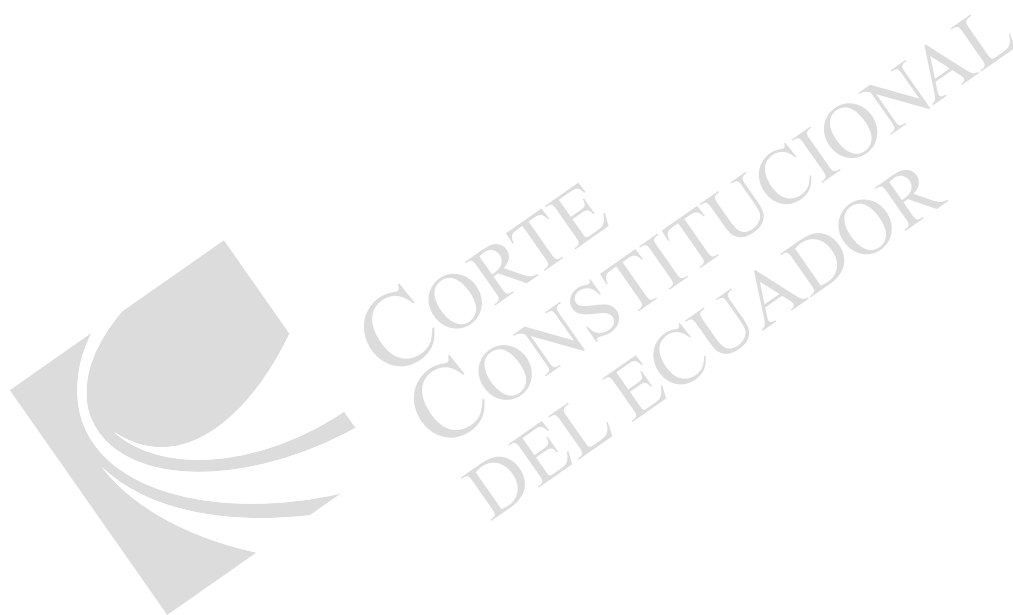
Págs.

#### FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL

#### RESOLUCIONES:

#### DEFENSORÍA DEL PUEBLO:

157-DPE-CGAJ-2015 Apruébese el Manual de Procesos....	3
041-DPE-CGAJ-2016 Confórmese el Comité Ejecutivo de Empresas y Derechos Humanos.....	4
052-DPE-CGAJ-2016 Expídese el Instructivo interno para los procedimientos de contratación pública	6
056-DPE-CGAJ-2016 Confórmese la Comisión de Gestión Documental y Archivo .....	12
061-DPE-CGAJ-2016 Refórmese el Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales...	14
082-DPE-CGAJ-2016 Expídese el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano.....	30
085-DPE-CGAJ-2016 Expídese el Código de Ética de los/as servidores/as y trabajadores/as.....	53
103-DPE-CGAJ-2016 Confórmese el Comité Interno de Buenas Prácticas Ambientales .....	59
006-DPE-CGAJ-2017 Designense funciones a la doctora Berenice Pólit Montes de Oca .....	61
009-DPE-CGAJ-2017 Expídese el Instructivo para la implementación y uso de la plataforma informática denominada Libro de Reclamos.....	62
031-DPE-CGAJ-2017 Deléguese funciones a el/ la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza .....	65
038-DPE-CGAJ-2017 Modifíquese la Resolución N° 013- DPE-CGAJ, de 09 de febrero de 2015 .....	67
046-DPE-CGAJ-2017 Expídense las reglas para el trámite de admisión, conocimiento y resolución de peticiones de medidas de protección o de cumplimiento obligatorio.....	69
063-DPE-2017 Expídense la regulación de los lineamientos generales para la protección y tratamiento de los datos o información confidencial.....	72



No. 157-DPE-CGAJ-2015

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO****Considerando:**

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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial N° 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público, establece que: “...*En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional...*”;

Que, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 Tomo II, en el lineamiento estratégico c) de la política 1.5 del objetivo 1, tendiente a “*Afianzar una gestión pública inclusiva, oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia*”, manda implementar y mantener sistemas de gestión de la calidad y la excelencia basados en normativas reconocidas internacionalmente;

Que, el artículo 4 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No.369, de 26 de noviembre de 2012, establece : “...*La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley del Servicio Público, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente y estará integrado por: 1. Defensor del Pueblo, quien lo presidirá, o su delegado; 2. Coordinador General de Planificación Institucional; 3. Coordinador General Administrativo Financiero; 4. Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y, 5. Responsable de la Dirección Nacional de Talento Humano, o quien hiciere sus veces.*”;

Que, el Comité de Calidad y Desarrollo Institucional de la Defensoría del Pueblo, mediante Acta No.001, de 06 de febrero de 2015, aprobó la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la Norma Internacional ISO 9001;

Que, mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, el Defensor del Pueblo de Ecuador, resolvió designar al Asesor de Despacho, Abg. Andrés Chiriboga Zumárraga, como su representante en el Sistema de Gestión de Calidad para que ejerza y ejecute las atribuciones establecidas en el Capítulo V, numeral 5.5.2 de la Norma ISO 9001; y, designó al Director Nacional de Gestión de Procesos de la Defensoría del Pueblo, como Coordinador de Calidad, señalando entre sus atribuciones: “...2. *Apoyar y supervisar la elaboración, revisión y validación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, su implementación y actualización.* 3. *Ejecutar a nivel general la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la Norma ISO 9001...*”;

Que, el Director Nacional de Gestión de Procesos, mediante Memorando Nro.DPE-DNGP-2015-0023-M, de 18 de noviembre de 2015, dirigido al Coordinador General de Asesoría Jurídica, haciendo referencia a la gestión realizada para la elaboración y correspondiente autorización de procesos, solicita disponer a quien corresponda la elaboración de la resolución de aprobación del Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008; y, manifiesta: “...*Cabe recordar que el Manual así como los procesos una vez aprobados, entran en una etapa de mejoramiento continuo. La responsabilidad de mantener actualizado el Manual de Procesos, será de la Coordinación General de Planificación Institucional a través de la Dirección Nacional de Procesos...*”;

Que, se anexa a la presente Resolución el Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo, constante en el ANEXO 1 y los Procesos Agregadores de Valor, habilitantes de apoyo y habilitantes de Asesoría, constantes en un CD, denominado ANEXO 2;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

**Resuelve:**

**Art. 1.-** Aprobar el Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo desarrollado en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008 constante en ANEXO 1 (Manual de Procesos) y ANEXO 2 (Procesos Agregadores de Valor, habilitantes de apoyo y habilitantes de Asesoría); y, disponer su implementación y obligatoria observancia por parte de los/las funcionarios/as, servidores/as y trabajadores/as; que prestan sus servicios y laboran bajo cualquier modalidad en la Defensoría del Pueblo.

**Art. 2.-** Disponer al Coordinador de Calidad designado mediante Resolución No.027-DPE-2015, de 17 de marzo de 2015, la socialización a nivel institucional del Manual de Procesos de la Defensoría del Pueblo, con la colaboración de la Dirección Nacional de Comunicación.

**Art. 3.-** Disponer que el/la Coordinador/a General de Planificación Institucional, supervise la implementación

del Manual de Procesos, así como su desarrollo y actualización constantes, a través de la Dirección Nacional de Procesos;

**Art. 4.-** Disponer a la Dirección Nacional de Secretaría General, la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial.

**Art. 5.-** De la ejecución de la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a la Coordinación General de Planificación Institucional, Dirección Nacional de Comunicación Social, Coordinador de Calidad y Dirección Nacional de Secretaría General, en el ámbito de sus respectivas competencias.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 09 de diciembre de 2015.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 041-DPE-CGAJ-2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva  
DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, el artículo 3, numeral 1, de la Constitución de la República señala como deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos en ella establecidos y en los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Ecuador;

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: “La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será centrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.”

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: “La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones 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 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, son deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo, ejercer la representación legal y la administración de la Defensoría del Pueblo, organizar la institución en todo el territorio nacional y elaborar y aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la institución;

Que, mediante Informe Técnico de 21 de abril de 2016, la Directora Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales de la DPE, en lo principal informa:

“...A. CONTEXTO INTERNACIONAL 1. Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos / Grupo de Trabajo La actividad empresarial resulta un elemento fundamental para el desarrollo económico, pues es fuente empleo, productos y servicios para la sociedad, así como ingresos para los Estados. Sin embargo, con frecuencia los proyectos de desarrollo no contemplan factores como la equidad, el respeto a los derechos humanos y de la naturaleza, generando a su paso condiciones de vulnerabilidad y conflicto social...” “...Mediante Resolución 17/4 de 16 de junio de 2011, El Consejo de Derechos Humanos adoptó los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Los Principios Rectores, los cuales son de cumplimiento voluntario por parte de los Estados, se basan en el reconocimiento del marco “Respetar, Proteger, Remediar...” “...2. Grupo de trabajo intergubernamental de composición abierta para la elaboración de un instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre las empresas transnacionales y otras empresas comerciales en materia de derechos humanos... Bajo el auspicio de Ecuador y Sudáfrica, el 26 de junio de 2014 el Consejo de Derechos Humanos (HRC) adoptó la resolución A/HRC/RES/26/9 (26/9) Elaboración de un instrumento internacional jurídicamente vinculante sobre las empresas transnacionales y otras empresas con respecto a los derechos humanos...””; el Grupo de Trabajo es presidido por el Estado ecuatoriano “...Posición Política de Ecuador en favor de un instrumento vinculante: La protección legal, económica y política que de manera general conceden los países a las empresas transnacionales (TNCs) a través de acuerdos de protección de inversiones y



*otras medidas legislativas nacionales (incentivos fiscales, exoneraciones impositivas, no sumisión a la jurisdicción nacional) es desbalanceada en relación con la alta vulnerabilidad que tienen quienes han sido víctimas de violaciones de derechos humanos incurridas por empresas transnacionales...”; “...4. Relación con la Agenda de Desarrollo Post 2015... El desarrollo sostenible requiere ser construido con el esfuerzo constante y compromiso de la comunidad internacional a fin de desarrollar los instrumentos y marcos que guíen a los Estados. Las empresas, como actores esenciales del desarrollo, se ven avocadas a tomar medidas que coadyuven al aseguramiento del respeto a los derechos humanos en el marco de sus actividades, y por tanto al cumplimiento de la Agenda”.*

*“...B. CONTEXTO – INSTITUCIONES NACIONALES DE DERECHOS HUMANOS 1. Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de Derechos Humanos (CIC) El Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de Derechos Humanos (CIC) es la asociación global establecida en 1993, con la finalidad de promover y fortalecer la gestión de las INDH establecidas bajo Principios de París”... “...2. Grupo de Trabajo del CIC sobre empresas de derechos humanos Este grupo fue establecido por el CIC en marzo de 2009. Su primera reunión de trabajo se llevó a cabo en Copenhague en agosto de 2009... De acuerdo a su mandato, el Grupo de Trabajo INDH sobre Empresas y Derechos Humanos facilita la colaboración entre las instituciones nacionales de derechos humanos en relación con la planificación estratégica, el desarrollo de capacidades conjuntas y establecimientos de la agenda en materia de empresas y derechos humanos”... “3. Actividades del Grupo de Trabajo El Grupo de Trabajo centró sus actividades en la forma de fortalecer el papel de las INDH como mecanismo de reparación en los casos de vulneraciones de los derechos humanos por parte de las empresas...”;*

Que, de conformidad con el “...ANÁLISIS TÉCNICO” emitido por la Directora Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales de la DPE, mediante Informe Técnico de 21 de abril de 2016, se establece que: “... En lo que se refiere a Empresas y Derechos Humanos, el Grupo de Trabajo del CIC se ha involucrado en la gestión tanto del Grupo de Trabajo creado para el cumplimiento de los Principios Rectores, como en aquella del Grupo Intergubernamental para la elaboración de un instrumento vinculante...”; “...En lo que atañe a la Agenda de Desarrollo 2030, el CIC, a través del Grupo de Trabajo sobre Desarrollo Sostenible, ha demostrado que las instituciones nacionales de derechos humanos tienen la facultad de guiar a los Estados en la implementación de la Agenda por medio de políticas públicas basadas en estándares de derechos humanos; así mismo, las INDH pueden guiar a las empresas en la adopción de planes y programas de responsabilidad con los derechos humanos para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible;

Que, la Defensoría del Pueblo considera en llevar adelante el tratamiento y abordaje de la temática de empresas, derechos humanos y desarrollo sostenible, y,

En ejercicio de sus facultades legales,

#### **Resuelve:**

**Art. 1.-** Conformar el Comité Ejecutivo de Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, el mismo que estará integrado por los siguientes funcionarios:

- Leonardo Ordoñez, Asesor de Despacho del Sr. Defensor, quien presidirá el Comité;
- Fernanda Álvarez, Directora Nacional de Derechos del Buen Vivir,
- Pablo Araujo, en representación de la Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública,
- Bolívar Quisphe, en representación de la Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos, Especialista de Usuarios y Servicios Públicos,
- Ruth LLumipanta, en representación de la Dirección Nacional de Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia; y,
- Paulina Salazar, Directora Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales (como enlace institucional).

**Art. 2.-** El Comité Ejecutivo de Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, tendrá las siguientes funciones:

- Empezar acciones encaminadas a promover el respeto de los estándares internacionales de derechos humanos por parte del sector empresarial en el Ecuador, mediante la adopción de planes y programas específicos;
- Articular acciones con los actores internacionales involucrados en la temática, en particular designar un punto focal permanente ante el Grupo de Trabajo del CIC sobre empresas y derechos humanos;
- Incidir en el diseño de política pública sobre empresas con un enfoque de derechos humanos.

**Art. 3.-** Disponer al Comité ejecutivo de Empresas y Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, la elaboración de la hoja de ruta, que será presentada al Defensor del Pueblo para su aprobación, en un plazo máximo de treinta días a partir de la suscripción de la presente resolución.

**Art. 4.-** De la ejecución de la presente resolución encárguese la Dirección Nacional de Derechos del

Buen Vivir, Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública, Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos; Dirección Nacional de Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia; y, Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales

**Art. 5.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 12 de mayo de 2016.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 052-DPE-CGAJ-2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la independencia y autonomía administrativa, financiera, organizativa y presupuestaria de la Defensoría del Pueblo; así como su estructura desconcentrada con delegados en cada provincia y en el exterior;

Que, el artículo 288 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social;

Que, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en su artículo uno establece el “...*Sistema Nacional de Contratación Pública y determina los principios y normas para regular los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realicen:*  
*1. Los Organismos y dependencias de las Funciones del Estado...*”

Que, de acuerdo al artículo 8, literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el

Registro Oficial 7, de 20 de febrero de 1997, cuya última reforma se llevó a cabo el 25 de septiembre de 2012, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, la Contraloría General del Estado mediante Acuerdo No. 039-CG publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 87 de 14 de diciembre de 2009, cuya última reforma, se efectuó el 16 de diciembre de 2014, expidió las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”, que señalan en la Norma 406-03 los principios por los que debe regirse la contratación pública en cuanto a control y procedimientos precontractuales que deben observar las entidades y organismos del sector público;

Que, mediante Resolución No.0021-DPE-DNJ-2012-ET, de 17 de febrero de 2012, el Defensor del Pueblo resolvió aprobar el Instructivo de procedimiento interno de la Defensoría del Pueblo, para procesos de Contratación Pública; y,

Que, es necesario actualizar la normativa que rige los procedimientos internos para el desarrollo de los procesos de contratación en todas las dependencias de la Institución.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

**Resuelve:**

**EXPEDIR EL INSTRUCTIVO INTERNO PARA  
LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN  
PÚBLICA QUE REALICE LA DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO**

**CAPÍTULO I  
OBJETO Y ÁMBITO DE LAS DIRECTRICES**

**Artículo 1.- Objeto.-** El presente instrumento tiene por objeto, normar la implementación de procedimientos administrativos internos en los trámites de adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, que realice la Defensoría del Pueblo en aplicación del ordenamiento jurídico vigente.

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación.-** Estas directrices son de aplicación obligatoria para todos y todas las autoridades, funcionarios/as y servidores/as de la Defensoría del Pueblo que en razón de sus funciones intervengan en los procedimientos de contratación pública.

**Artículo 3.- Uso de herramientas del portal.-** La Dirección Nacional Administrativa, será la responsable de la utilización y administración del portal de compras

públicas, para la tramitación del proceso precontractual y finalización contractual, siendo su función publicar la información considerada relevante, de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y Resoluciones del SERCOP.

El Administrador del Contrato se encargará de publicar la información inherente a la etapa de ejecución del contrato.

La Administración Informática del Portal, estará a cargo de el/la Director/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, quien a petición de el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a designará a los/las servidores/as para el manejo del portal.

## CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS PRECONTRACTUALES

**Artículo 4.- Reformas al POA y PAC.-** En caso de que la actividad a realizarse no se encuentre contemplada en el Plan Operativo Anual, la Unidad requirente deberá solicitar por escrito a la Coordinación General Administrativa Financiera y Coordinación General de Planificación Institucional la reformulación del mismo, indicando los movimientos presupuestarios necesarios para este fin.

La Coordinación General Administrativa Financiera y la Coordinación General de Planificación Institucional, una vez analizado el pedido de reformulación, revisarán su viabilidad y de ser procedente lo aprobará, de todo lo cual se dejará constancia en la respectiva Acta. Si se determinaren modificaciones al presupuesto institucional, la Dirección Nacional Financiera realizará las reformas presupuestarias correspondientes.

El/La Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a, realizará las modificaciones al Plan Anual de Contrataciones, mediante Resolución motivada elaborada por la Coordinación General de Asesoría Jurídica, en base al Acta que aprueba las modificaciones al Plan Operativo Anual (POA).

**Artículo 5.- Estudio de Mercado:** Las unidades requirentes al momento de elaborar las especificaciones técnicas o términos de referencia deberán de manera obligatoria elaborar y adjuntar el estudio de mercado, el mismo que permitirá obtener el presupuesto referencial; para tal efecto, se deberá considerar la forma, plazo, precio unitario por cada ítem y condiciones del bien o servicio a adquirir.

Para la elaboración del estudio de mercado, conforme a la naturaleza de la contratación, se optará por una de las siguientes formas:

- a) Contar con al menos tres proformas;
- b) Para contratación de bienes o de servicios de carácter periódico o que deban renovarse por un período

determinado, se deberá considerar el valor real de los contratos sucesivos similares adjudicados durante el ejercicio precedente o durante los doce meses previos, ajustado, si es posible, a los cambios de cantidad o valor previstos en los doce meses posteriores al contrato inicial;

- c) Para la contratación de obras que requiera la Entidad, deberá calcularse tomando en cuenta el importe de las obras y el valor de los suministros necesarios para su ejecución, los mismos que deberán estar contemplados en los estudios previos respectivos; y,
- d) Contar con al menos una propuesta, para la contratación de consultoría.

Las propuestas y las proformas presentadas por los proveedores deberán estar acompañadas del Registro Único de Proveedores (RUP) y del Registro Único de Contribuyentes (RUC); así también, el bien o servicio solicitado que consta en las proformas de los proveedores debe guardar relación con su actividad económica principal y que sean comparables unas con otras en cuanto a características y cantidad.

**Artículo 6.- Presupuesto Referencial.-** El presupuesto referencial para la adquisición o arrendamiento de bienes o prestación de servicios incluidos los de consultoría, será presentado por la Unidad requirente, y deberá determinarse por su importe total, sin incluir el IVA, debiendo tener en cuenta los precios habituales de acuerdo al estudio de mercado.

**Artículo 7.- Disponibilidad Presupuestaria:** Las unidades requirentes, previo a iniciar un proceso de contratación pública deberán solicitar a la Dirección Nacional Financiera que se certifique la disponibilidad presupuestaria y la existencia presente o futura de recursos suficientes para cubrir las obligaciones derivadas del proceso de contratación.

La certificación de disponibilidad de fondos deberá estar acorde con el Plan Operativo Anual -POA- estructurado por la Coordinación General de Planificación Institucional y aprobado por el/la Defensor/a del Pueblo.

**Artículo 8.- Plan Anual de Contratación -PAC:-** Las unidades requirentes, previo a iniciar un proceso de contratación pública deberán solicitar a la Dirección Nacional Administrativa la certificación donde conste la actividad y/o objeto de la contratación se encuentra contemplado en el Plan Anual de Contratación.

En caso de que la actividad a realizar no se encuentre contemplada en el PAC, las unidades requirentes deberán solicitar por escrito a la Coordinación General de Planificación Institucional la reformulación de su POA, indicando los motivos presupuestarios necesarios para este fin.

**Artículo 9.- Elaboración de Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia.-** La Unidad requirente, de acuerdo al Plan Operativo Anual y Plan Anual de

Contrataciones, será la responsable de elaborar las especificaciones técnicas para el caso de bienes y obras en la que consten las características fundamentales de los bienes a adquirirse y rubros a ejecutarse, así como los términos de referencia, para el caso de servicios, que reflejen las condiciones específicas de los servicios, incluido el de consultoría a contratarse.

Los términos de referencia y las especificaciones técnicas, serán suscritos por el personal técnico designado para el efecto, debiendo ser revisado por el titular del área requirente y aprobado por el Defensor del Pueblo o su delegado/a.

Las especificaciones técnicas y términos de referencia, al ser la base para la elaboración del pliego, otorgan plena responsabilidad a la unidad requirente respecto a su contenido.

**Artículo 10.- Contenido de las Especificaciones Técnicas y Términos de Referencia.-** Para la elaboración de las especificaciones técnicas y términos de referencia, las unidades requirentes deberán observar las normas relacionadas, emitidas por el Servicio Nacional de Contratación Pública-SERCOP.

Sin perjuicio de lo anotado, las especificaciones técnicas y los términos de referencia para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluido el de consultoría, deberán contener adicionalmente la siguiente información:

- a) Justificación.
- b) Término para la entrega del anticipo, de ser el caso.
- c) Presupuesto referencial.
- d) Administrador del contrato.
- e) Parámetros de evaluación de la oferta.
- f) Vigencia de la oferta.
- g) Multas.
- h) Reajuste de precios.

**Artículo 11.- Informe de Idoneidad.-** Una vez definidos los términos de referencia y/o especificaciones técnicas en los procesos de contrataciones directas de conformidad con la normativa legal vigente; la unidad requirente, elaborará un informe de idoneidad que justifique el perfil del proveedor y el cumplimiento del requerimiento institucional.

El informe de idoneidad, será suscrito por el personal técnico designado para el efecto, debiendo ser revisado por el titular del área requirente y aprobado por el Defensor del Pueblo o su delegado/a.

**Artículo 12.- Inicio del Proceso.-** La unidad requirente, de acuerdo al Plan Operativo Anual, solicitará la

autorización de inicio del procedimiento precontractual de obras, bienes y/o servicios, incluidos los de consultoría, a el/la Defensora del Pueblo o su delegado/a.

La solicitud de autorización de inicio del procedimiento precontractual deberá contar con la siguiente documentación:

- a) Certificación de que la actividad a contratarse consta en el Plan Anual de Contrataciones (PAC).
- b) Estudio de mercado.
- c) Certificación Presupuestaria, por el valor total de la contratación incluido el IVA.
- d) Estudios y diseños completos, definitivos y actualizados, planos y cálculos, términos de referencia y/o especificaciones técnicas, debidamente aprobados por las instancias correspondientes, de acuerdo a la naturaleza de la contratación.
- e) Informe de idoneidad para contrataciones directas.
- f) Certificación emitida por la Dirección Nacional Administrativa, de que los bienes y servicios normalizados por adquirirse no constan en el Catálogo Electrónico, de ser el caso.

**Artículo 13.- Elaboración de Pliegos:** El/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a aprobará los documentos de soporte y autorizará el inicio del procedimiento precontractual; para lo cual, remitirá el expediente a la Dirección Nacional Administrativa para que proceda a la elaboración del pliego del proceso, el mismo que estará sujeto a los modelos emitidos por el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP) y a las disposiciones constantes en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y Resoluciones emitidas por el SERCOP.

**Artículo 14.- Revisión de Pliegos:** La Dirección Nacional Administrativa solicitará a la Coordinación General de Asesoría Jurídica la validación del pliego y la elaboración de la resolución de inicio de procedimiento, para tal efecto remitirá el expediente completo.

La Coordinación General de Asesoría Jurídica remitirá a el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a, el proyecto de resolución de inicio de procedimiento, de la invitación o convocatoria, del pliego, y el expediente completo, para que sea legalizado con su firma previo al trámite correspondiente.

**Artículo 15.- Habilitación.-** La Dirección Nacional Administrativa, verificará que los oferentes y adjudicatarios, en las respectivas etapas precontractuales del proceso, se encuentren habilitados en el RUP, para lo cual anexará el impreso del portal de compras públicas, a la fecha de elaboración de las resoluciones de inicio, adjudicación, notificación y suscripción del respectivo contrato.

Para las contrataciones directas y de consultoría, previo a la elaboración de la resolución de inicio de proceso, se anexará la habilitación del proveedor en el RUP.

**Artículo 16.- Numeración de Resoluciones:** Todas las resoluciones que se emitan en los procesos de contratación pública, serán numeradas y fechadas por la Dirección Nacional de Secretaría General, la cual es la responsable del registro y archivo, así como del otorgamiento de copias certificadas, cuando sean requeridas.

**Artículo 17.- Registro en el Portal:** Una vez que los documentos se encuentren numerados, fechados y suscritos por la autoridad correspondiente, la Coordinación General de Asesoría Jurídica remitirá el expediente completo a la Dirección Nacional Administrativa para que publique el proceso dentro del portal institucional del SERCOP.

**Artículo 18.- Recepción de las Ofertas:** Las ofertas físicas dentro de los procesos de contratación pública, serán recibidas en sobre cerrado en la secretaría de la Dirección Nacional Administrativa, en la fecha y hora establecidas en el cronograma del portal institucional del SERCOP.

Finalizada la etapa de entrega de las ofertas conforme al cronograma del proceso de contratación, la Dirección Nacional Administrativa remitirá las mismas, en el estado en que fueron ingresadas, a la Comisión Técnica o a los servidores designados para el proceso respectivo.

**Artículo 19.- Calificación de Ofertas:** Los integrantes de la Comisión Técnica o los funcionarios designados para que evalúen o califiquen las ofertas presentadas, verificarán que se hayan cumplido con todas las condiciones establecidas en el pliego; de lo cual se dejará constancia en acta, la cual será remitida a el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a.

Una vez puesto en conocimiento de el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a el acta de calificación, será remitida a la Dirección Nacional Administrativa para su trámite correspondiente.

**Artículo 20.- Elaboración de Actas.-** En la fase precontractual de los procedimientos de contratación pública, la Comisión Técnica o los servidores designados levantarán actas de todo lo actuado en las etapas de: 1) preguntas, aclaraciones y respuestas; 2) apertura de ofertas y solicitud de convalidación de errores; y, 3) evaluación y calificación de las ofertas presentadas, observando las disposiciones constantes en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y Resoluciones emitidas por el SERCOP.

**Artículo 21.- Elaboración de la Resolución de Adjudicación y contrato.-** La Resolución de Adjudicación y el respectivo Contrato, serán elaborados por la Coordinación General de Asesoría Jurídica, previa solicitud de la Dirección Nacional Administrativa, quien remitirá el expediente completo, así como el desglose de

los valores unitarios y totales por componente, del objeto de contratación adjudicado, de acuerdo al valor final de la puja, en caso de subasta inversa electrónica.

La Coordinación General de Asesoría Jurídica, remitirá a el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a el proyecto de Resolución de Adjudicación en cuatro ejemplares para su suscripción.

Una vez legalizado el referido instrumento, será devuelto a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, para que se remita a la Dirección Nacional Administrativa y se proceda a su publicación en el portal de compras públicas.

La Coordinación General de Asesoría Jurídica, notificará la adjudicación del contrato y solicitará la entrega de las garantías correspondientes.

La Coordinación General de Asesoría Jurídica será la encargada de recepcionar las firmas de los contratos, los cuales serán suscritos en ocho ejemplares entre el Contratista y el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a, mismos que serán distribuidos de la siguiente manera:

1. Un ejemplar será entregado a el/la Defensor/a del Pueblo.
2. Un ejemplar será entregado a el/la Delegado/a de la máxima autoridad.
3. Un ejemplar se entregará a la Dirección Nacional Financiera, junto con las garantías originales de haberlas.
4. Un ejemplar será entregado a la Dirección Nacional Administrativa para su archivo y publicación conforme a la normativa legal vigente, así como el expediente completo de contratación.
5. Un ejemplar será entregado a el/la Administrador/a del contrato.
6. Un ejemplar reposará en la Coordinación General de Asesoría Jurídica.
7. Un ejemplar se entregará a el/la Contratista; y,
8. Un ejemplar a la Dirección Nacional de Secretaría General.

### CAPÍTULO III DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

**Artículo 22.- Garantías:** La Dirección Nacional Financiera a través de el/la Tesorero/a tendrá a su cargo el registro, control y custodia de las garantías rendidas por el contratista.

El/la Administrador/a del Contrato vigilará y exigirá al contratista que las garantías se encuentren vigentes durante la ejecución del contrato.

**Artículo 23.- Ordenador de Gasto:** El/La ordenador/a de gasto será el/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a observando el monto total de la contratación o adquisición realizada, independientemente de la forma de pago establecida.

Según la naturaleza del procedimiento de contratación pública, el/la Administrador/a del Contrato o la unidad requirente será responsable de solicitar por escrito al ordenador de gasto el pago oportuno de las obligaciones adquiridas, para lo cual adjuntará la siguiente documentación: factura; informes; actas de entrega recepción de obras, bienes y servicios incluidos los de consultoría objeto de la respectiva contratación; planillas, en caso de obras; y, demás documentación prevista para el pago; misma que será revisada por la Dirección Nacional Administrativa y puesta en consideración del ordenador de gasto mediante la Orden de Trámite que es elaborada por la referida Dirección.

Una vez autorizado el gasto, la Dirección Nacional Administrativa remitirá el expediente completo de la contratación conjuntamente con la documentación antes detallada al ordenador de pago.

**Artículo 24.- Ordenador de Pago:** El ordenador de pago será el/la Director/a Nacional Financiero/a, quien procederá de conformidad a las normas previstas o disposiciones impartidas por el ente rector en materia financiera.

**Artículo 25.- Finalización del Procedimiento de Contratación Pública en el Portal:** El/La Administrador/a del Contrato remitirá el acta recepción definitiva y factura a la Dirección Nacional Administrativa para que la documentación se publique en el portal institucional del SERCOP.

**Artículo 26.- Del Administrador/a del Contrato.-** En todo contrato, la Defensoría del Pueblo designará de manera expresa como administrador/a del mismo, al titular de la unidad requirente, quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato. Adoptará las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e impondrá las multas y sanciones a que hubiere lugar.

El/La Administrador/a del Contrato, estará autorizado/a para realizar las gestiones inherentes a su ejecución, incluyendo aquello que se relaciona con la aceptación o no de los pedidos de prórroga que puede hacer el CONTRATISTA, así como velará por la vigencia de las garantías previstas en el contrato.

El/La Administrador/a de este Contrato, se regirá por las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos”

Si el contrato es de ejecución de obras, prevé y requiere de los servicios de fiscalización, el/la Administrador/a

del contrato velará porque éste actúe de acuerdo a las especificaciones técnicas constantes en los pliegos o en el propio contrato.

Es obligación del administrador/a del contrato registrar en la herramienta del portal de Compras Públicas, la información inherente a cada etapa de ejecución del contrato, así como concluir y finalizar las mismas de acuerdo a sus competencias, para lo cual la Dirección Nacional de Tecnología de la Información y Comunicaciones, asignará un usuario y clave

**Artículo 27.- Informe para elaboración de contratos complementarios.-** El/La Administrador/a del Contrato, solicitará a la máxima autoridad o su delegado/a la autorización para suscribir contratos complementarios, mediante un informe motivado, en el cual se establezca de manera clara, las causas imprevistas o técnicas presentadas en la ejecución del contrato principal.

En el informe se establecerán los siguientes parámetros: las causas imprevistas o técnicas debidamente motivadas que se hayan presentado con la ejecución del contrato principal para celebrar el contrato complementario; el monto del contrato complementario, mismo que no podrá superar los porcentajes establecidos por la normativa legal vigente, en relación al precio del contrato principal; se determinará plazo; la disponibilidad presupuestaria debidamente certificada; y, la forma de pago del contrato complementario.

**Artículo 28.- Informe para la elaboración de contratos modificatorios.-** El/La Administrador/a del Contrato, solicitará a la máxima autoridad o su delegado/a, la suscripción de un contrato modificatorio, mediante un informe motivado, en el cual se señalen los errores puntuales a corregirse, de conformidad con la normativa legal vigente.

**Artículo 29.- Renovación de contratos de arrendamiento de bienes inmuebles.-** La Dirección Nacional Administrativa, por ser la unidad encargada de la administración de los bienes y servicios de la Defensoría del Pueblo, emitirá un informe en el cual justifique la necesidad institucional de la renovación del contrato de arrendamiento de bienes inmuebles, para lo cual deberá contar con la respectiva disponibilidad presupuestaria debidamente certificada.

En caso de variación del valor del canon de arrendamiento, se podrá reajustar conforme a la normativa que regula la materia.

**Artículo 30.- Inscripción y registro de los contratos de arrendamiento de bienes inmuebles.-** La Coordinación General de Asesoría Jurídica, remitirá a las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales, los contratos de arrendamiento incluyendo sus renovaciones para la recepción de la firma del Arrendador o Arrendadora, cuando las referidas contrataciones estén fuera de la circunscripción territorial de Quito.

Las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales, una vez receptada la firma y realizada la inscripción pertinente del contrato, por parte de el/la Arrendador/a, de conformidad con la normativa que regula la materia, remitirá el referido instrumento a la Coordinación General de Asesoría Jurídica para su correspondiente distribución.

Para los contratos suscritos dentro de la ciudad de Quito, la Coordinación General de Asesoría Jurídica, será la encargada de receptar la firma de el/la Arrendador/a, quien deberá proceder con la inscripción correspondiente del mismo.

El/la Administrador/a del contrato velará por la entrega del contrato debidamente inscrito, de conformidad con la normativa vigente, por parte de el/la Arrendador/a a la Coordinación General de Asesoría Jurídica para proceder a su distribución.

#### **CAPÍTULO IV CATÁLOGO ELECTRÓNICO E ÍNFIMA CUANTÍA**

**Artículo 31.- Catálogo Electrónico.-** La unidad requirente, solicitará a la Dirección Nacional Administrativa que certifique si el bien o servicio a adquirirse consta en el catálogo electrónico; y de ser el caso, se procederá con la adquisición o contratación del bien o servicio requerido conforme a las delegaciones emitidas por la máxima autoridad; y en observancia de los parámetros establecidos en la normativa que para el efecto dicte el SERCOP, para lo cual se contará con la siguiente documentación:

1. Solicitud del bien o servicio formulada por la unidad requirente.
2. Certificación de que el bien o servicio a adquirirse o contratarse consta en el Plan Anual de Contrataciones (PAC).
3. Certificación Presupuestaria, por el valor total de la contratación incluido el IVA.
4. Certificación emitida por la Dirección Nacional Administrativa, de que los bienes y servicios normalizados por adquirirse constan en el Catálogo Electrónico.

Con la documentación antes citada, la máxima autoridad o su delegado/a procederá a autorizar la compra por catálogo electrónico, con lo cual se continuará con el procedimiento de adquisición o contratación del bien o servicio.

Con la orden de compra generada en el portal de compras públicas, se procederá a la entrega recepción del bien o servicio a entera satisfacción de la institución y con la entrega de la factura emitida por el proveedor se procederá al pago correspondiente.

**Artículo 32.- Ínfima Cuantía.-** La Unidad requirente para la adquisición de un bien, contratación de una obra

o la prestación de un servicio a través del mecanismo de ínfima cuantía, deberá contar con al menos tres proformas, excepcionalmente en el caso de no ser posible esto, podrá presentar una sola proforma para lo cual deberá justificar el motivo de tal imposibilidad.

La unidad requirente verificará la necesidad institucional, preparará el requerimiento adjuntando las proformas y la respectiva disponibilidad presupuestaria, y solicitará la autorización de la contratación al/a la Director/a Nacional Administrativo/a con tres días laborales de anticipación a ejecutar la contratación.

La Dirección Nacional Administrativa analizará el requerimiento, revisará que las proformas presentadas cumplan con los requisitos establecidos en la Ley; y, se encargará de verificar las cotizaciones que creyera conveniente. Elaborará un cuadro comparativo y verificará si los proveedores se encuentran habilitados en el Registro Único de Contribuyentes -RUC-. La Dirección Nacional Administrativa emitirá una Resolución de orden de compra a favor de la oferta más conveniente a los intereses institucionales, que será suscrita por el/la Director/a Nacional Administrativo/a.

La unidad requirente será la responsable del seguimiento, ejecución y recepción de la contratación.

Las contrataciones realizadas bajo este tipo de procedimiento de contratación pública se formalizarán con la entrega de la correspondiente factura, acta de conformidad suscrita por el titular de la unidad requirente, adjuntando los justificativos que respalden dicha contratación.

Para la aplicación del procedimiento de contratación por Ínfima Cuantía, las unidades requirentes y la Dirección Nacional Administrativa se sujetarán a la casuística de uso de Ínfima Cuantía, emitida por parte del SERCOP.

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA:** Conforme lo dispuesto por el artículo 61 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, la Dirección Nacional Administrativa dará a conocer la emisión de la presente Resolución en el Portal de COMPRASPUBLICAS.

**SEGUNDA:** De la ejecución del presente instrumento, dentro de las competencias que les corresponde, encárguese a las unidades requirentes, Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional Financiera, Coordinación General de Asesoría Jurídica, Coordinación General Administrativa Financiera en el ámbito de sus competencias.

**TERCERA:** Todos los procedimientos de contratación pública realizados por la Defensoría del Pueblo, se sujetarán a las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y las Resoluciones dictadas por el Servicio Nacional de Contratación Pública.

**CUARTA:** Todas las Unidades de la Defensoría del Pueblo, serán responsables del cumplimiento de las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su Reglamento General y las Resoluciones dictadas por el Servicio Nacional de Contratación Pública, así como en las recomendaciones realizadas por la Contraloría General del Estado, en los distintos informes de Auditoría practicados a la Defensoría del Pueblo.

**DISPOSICIÓN DEROGATORIA.-** Deróguese el Instructivo de Procedimiento Interno de la Defensoría del Pueblo para procesos de Contratación Pública, emitido mediante Resolución No.0021-DPE-DNJ-2012-ET, de 17 de febrero de 2012 y todos los demás instrumentos legales de menor o igual jerarquía que se opongan al presente instrumento.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y publicación en el portal institucional sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano a, 14 de junio de 2016.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 06 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No.056–DPE–CGAJ–2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva  
DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la Constitución, 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 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: "...La administración 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 numeral 3 del artículo 379 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce como parte del patrimonio cultural tangible e intangible relevante para la memoria e identidad de las personas y colectivos, y objeto de salvaguarda del Estado, entre otros: "...3. *Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico...*";

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial N°7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarias;

Que, el inciso primero del artículo 10 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece que: "...*Es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción...*";

Que, el artículo 1 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, define como Patrimonio del Estado, la documentación básica que actualmente existe o que en adelante se produjere en los archivos de todas las instituciones de los sectores públicos y privados, así como la de personas particulares, que sean calificadas como tal Patrimonio por el Comité Ejecutivo, previsto en el artículo 9 de esta Ley;

Que, el artículo 13 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, clasifica a los archivos del país en: activos, intermedio o temporal y permanente;

Que, de conformidad con las "*Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de Recursos Públicos*", expedidas mediante Acuerdo de Contraloría General del Estado No.39, publicado en el Registro Oficial Suplemento 87, de 14 de diciembre de 2009, cuya última reforma se realizó el 16 de diciembre de 2014, establece en su norma 405-04 Documentación de respaldo y su archivo, que: "...*La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes... Es necesario reglamentar la clasificación y conservación de los documentos de uso permanente y eventual, el calificado como histórico y el que*



*ha perdido su valor por haber dejado de tener incidencia legal, técnica, financiera, estadística o de otra índole. La evaluación de toda la documentación y la destrucción de aquella que no se la utiliza se hará de conformidad a las disposiciones legales, con la **intervención de una comisión** que se encargue de analizar, calificar y evaluar toda la información existente y determinar los procedimientos a seguir, los periodos de conservación de la documentación, los datos relacionados con el contenido, periodo, número de carpetas o de hojas y notas explicativas del documento.”;*

Que, mediante Acuerdo Ministerial 1043, de 02 de febrero de 2015, publicado en el Registro Oficial Suplemento 445, de 25 de febrero de 2015, el Secretario Nacional de la Administración Pública expidió la “*Norma Técnica de Gestión Documental y Archivo*”, en cuyo artículo 15, establece la conformación de la Comisión de Gestión Documental y Archivo y señala las autoridades que la componen;

Que, el numeral 3.2.1.5 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, establece entre las Atribuciones y Responsabilidades de el/la Directora/a Nacional de Secretaría General “...f) *Planificar y coordinar la ejecución de programas de capacitación para el personal de la Defensoría del Pueblo, que tenga bajo su responsabilidad el manejo de material documental archivístico y bibliográfico;...h) Salvaguardar el acervo documental en custodia, garantizando la protección y conservación de los archivos cuyas páginas constituyen el testimonio histórico de la Defensoría del Pueblo; i) Ejecutar las políticas archivísticas, de conformidad con las normas legales y con las necesidades de las unidades que transfieran sus archivos al Archivo Central, con el fin de salvaguardar el patrimonio documental de los mismos; j) Velar por la seguridad y conservación de la información documental del Archivo Central; k) Definir e implementar los mecanismos y procedimientos de manejo del archivo de tal manera que se logre un eficiente trámite del mismo...*”;

Que, el Director Nacional de Secretaría General, mediante Memorando Nro.DPE-DNSG-2016-0053-M, de 08 de junio de 2016, dirigido al Coordinador General de Asesoría Jurídica, manifiesta: “...La DNSG, dentro de sus competencias y atribuciones...tiene, entre otras actividades, establecer políticas que permitan el cumplimiento de un manejo adecuado de la gestión documental. Bajo esta premisa y de acuerdo con la reunión mantenida con el Señor Defensor del Pueblo, se determinó que es fundamental la creación de la Comisión de Gestión Documental y Archivo...”, por lo cual, solicita la elaboración de la presente resolución e indica las autoridades que conformarán la referida Comisión;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo:

#### Resuelve:

**Art. 1.-** Conformar la Comisión de Gestión Documental y Archivo de la Defensoría del Pueblo, la cual será integrada por:

- a. El/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a; quien presidirá y contará con voto dirimente;
- b. El/la Coordinador/a General de Asesoría Jurídica o su delegado/a;
- c. El/la Directora/a Nacional de Secretaría General;
- d. El/la Director/a Nacional de Gestión de Procesos;
- e. El/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a o su delegado/a;
- f. El/la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza o su delegado/a;
- g. El/la Adjunto/a de Usuarios y Consumidores o su delegado/a;
- h. El/la Director/a Nacional Administrativo/a;
- i. El/la Director/a Nacional Financiero/a;
- j. El/la Directora/a Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- k. El/la Director/a Nacional de Administración de Talento Humano; y,
- l. El/la Auditor/a Interno/a, quien intervendrá en calidad de asesor del Comité.

**Art. 2.-** La Comisión de Gestión Documental, se encuentra facultada para:

- a. Analizar y aprobar de ser conveniente, el Cuadro General de Clasificación Documental y la Tabla de Plazos de Conservación Documental presentadas por las diferentes dependencias y unidades que conforman la Defensoría del Pueblo; y,
- b. Aprobar los inventarios de baja documental y transferencia, de conformidad con la Ley del Sistema Nacional de Archivo y más normativa vigente.

**Art. 3.-** Disponer a la Dirección Nacional de Secretaría General coordinar talleres de capacitación sobre gestión y clasificación documental a las diferentes unidades y dependencias institucionales, a fin de implementar

un adecuado manejo del archivo institucional y la socialización de la presente Resolución, así como su publicación en el Registro Oficial.

**Art. 4.-** De la ejecución de la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de su fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a Despacho, Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Coordinación General de Asesoría Legal, Coordinación General Administrativa Financiera, Dirección Nacional de Gestión de Procesos, Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional Financiera, Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Dirección Nacional de Talento Humano, Dirección Nacional de Secretaría General y Auditoría Interna.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, en el Despacho del Señor Defensor del Pueblo, a 21 de junio de 2016.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 061-DPE-CGAJ-2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, los artículos 204 y 214 de la Constitución de la República de Ecuador, establecen la independencia y autonomía administrativa, financiera, organizativa y presupuestaria de la Defensoría del Pueblo; y, que su estructura será desconcentrada y tendrá delegados/as en cada provincia y en el exterior;

Que, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en su artículo 1, establece: “La Defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República”;

Que, de acuerdo con el artículo 8, literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor

del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la Institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, mediante Resolución No. 038-DPE, de 21 de abril de 2015 se expidió el Reglamento Interno de Elaboración, Revisión y Administración de Documentación Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza; y Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias;

Que, el Reglamento Interno de Elaboración, Revisión y Administración de Documentación Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza; y Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, en su artículo 11, literal c) “**Resoluciones Defensoriales**”, en el segundo inciso señala que: “...*El proceso de revisión de las resoluciones defensoriales que realizará la DNTGDEM es posterior a su emisión y se limitará a la verificación de parámetros de forma y de fondo, con el fin de que las mismas puedan ser publicadas en la Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo. Dichos parámetros responderán a criterios académicos que permitan que mediante las resoluciones defensoriales se logre la generación de conocimientos en derechos humanos y de la naturaleza y se construya doctrina en esta materia*”;

Que, mediante Resolución No. 095-DPE-CGAJ-2015, de 1 de septiembre de 2015, se aprobó el Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales, emitido por la Dirección General de Educación e Investigación en conjunto con la Dirección General Tutelar;

Que, la Directora General de Educación e Investigación de la Defensoría del Pueblo, mediante correo institucional de 10 de junio de 2016, remite a la Coordinación General de Asesoría Jurídica, la propuesta de reformas al Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales, aprobado mediante Resolución No. 095-DPE-CGAJ-2015, de 1 de septiembre de 2015, a fin de que se elabore la resolución que incluya las siguientes reformas: - Sustitúyase el acápite 2.1, que señala: “...*La verificación de los criterios de calidad y de pertinencia de las resoluciones emitidas por la Adjuntía de Derechos Humanos y las Direcciones Nacionales Tutelares, será realizado por las propias áreas, que comunicarán a la DNTGDEM las resoluciones que deberán ser subidas a la Biblioteca Digital*”. **Por lo siguiente:** “...2.1. *La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza realizará la verificación de los criterios de pertinencia de las resoluciones defensoriales sometidas a su conocimiento en razón de recursos de revisión y definirá si los casos son novedosos, emblemáticos o generen doctrina y posteriormente remitirá las resoluciones que cumplan con uno de estos criterios a la DNTGDEM para la publicación de las mismas en la Biblioteca Digital*”; - Sustitúyase el acápite 2.2., que dice: “...Las resoluciones

emitidas por las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales, serán revisadas tanto en su calidad como en su pertinencia, por parte de la DNTGDEM, área que mensualmente, vía correo institucional, reportará a cada unidad el número de resoluciones defensoriales publicadas en la Biblioteca Digital, para que las mismas puedan conocer dicha información y hacer las observaciones que consideren pertinentes en un plazo máximo de 5 días, una vez recibido el informe. Si existen discrepancias en razón de la publicación o no de las resoluciones defensoriales, estas deberán ser resueltas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza”. **Por lo siguiente:** “...Las resoluciones emitidas por las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales, serán revisadas tanto en su calidad como en su pertinencia, por parte de la DNTGDEM, área que mensualmente, vía correo institucional, reportará a cada unidad el número de resoluciones defensoriales publicadas en la Biblioteca Digital, para que las mismas puedan conocer dicha información y hacer las observaciones que consideren pertinentes en un plazo máximo de 5 días, una vez recibido el informe. Si existen discrepancias en razón de la publicación o no de las resoluciones defensoriales, estas deberán ser resueltas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza”;

Que, las reformas planteadas por la Directora General de Educación e Investigación de la Defensoría del Pueblo, responden a las necesidades institucionales; y,

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo:

**Resuelve:**

**Art. 1.- Aprobar la Reforma al Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales** en el acápite 2.1, que dice: “...La verificación de los criterios de calidad y de pertinencia de las resoluciones emitidas por la Adjuntía de Derechos Humanos y las Direcciones Nacionales Tutelares, será realizado por las propias áreas, que comunicarán a la DNTGDEM las resoluciones que deberán ser subidas a la Biblioteca Digital”. **Por lo siguiente:** “...2.1. La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza realizará la verificación de los criterios de pertinencia de las resoluciones defensoriales sometidas a su conocimiento en razón de recursos de revisión y definirá si los casos son novedosos, emblemáticos o generen

doctrina y posteriormente remitirá las resoluciones que cumplan con uno de estos criterios a la DNTGDEM para la publicación de las mismas en la Biblioteca Digital”.

**Art. 2.- Aprobar la Reforma al Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales** en el acápite 2.2., que dice: “...Las resoluciones emitidas por las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales, serán revisadas tanto en su calidad como en su pertinencia, por parte de la DNTGDEM, área que mensualmente, vía correo institucional, reportará a cada unidad el número de resoluciones defensoriales publicadas en la Biblioteca Digital, para que las mismas puedan conocer dicha información y hacer las observaciones que consideren pertinentes en un plazo máximo de 5 días, una vez recibido el informe. Si existen discrepancias en razón de la publicación o no de las resoluciones defensoriales, estas deberán ser resueltas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza”. **Por lo siguiente:** “...Las resoluciones emitidas por las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales, serán revisadas tanto en su calidad como en su pertinencia, por parte de la DNTGDEM, área que mensualmente, vía correo institucional, reportará a cada unidad el número de resoluciones defensoriales publicadas en la Biblioteca Digital, para que las mismas puedan conocer dicha información y hacer las observaciones que consideren pertinentes en un plazo máximo de 5 días, una vez recibido el informe. Si existen discrepancias en razón de la publicación o no de las resoluciones defensoriales, estas deberán ser resueltas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza”.

**Art. 3.-** Disponer a la Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia, la incorporación de las reformas que anteceden al Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales, que entrarán en vigencia a partir de la suscripción de la presente resolución, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

**Art. 4.-** Disponer a la Dirección Nacional de Secretaría General, la difusión de las reformas al Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales; y solicitar al Registro Oficial la publicación de esta Resolución.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 30 de junio de 2016

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

## INSTRUCTIVO DE CLASIFICACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEFENSORIALES

### Antecedentes

Con fecha 21 de abril de 2015 el doctor Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo del Ecuador, mediante Resolución No. 038-DPE, expidió el Reglamento Interno de Elaboración, Revisión y Administración de Documentación Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza y Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarias, cuyo artículo 11 literal c), señala:

[...] una vez emitidas las resoluciones defensoriales que resuelvan sobre derechos humanos, derechos de la naturaleza y servicios públicos, deberán ser puestas por el área pertinente, en conocimiento de la DNTGDEM que, desde el día de su recepción, tendrá el plazo de cinco días para revisarlas y clasificarlas conforme el Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales que la DNTGDEM emitirá para el efecto. Únicamente las resoluciones que cumplan con los criterios de calidad y pertinencia previstos en el Instructivo antes señalado, serán publicadas en la Biblioteca Especializada.

Por su parte el artículo 12 del mismo cuerpo normativo establece que:

[...] La Defensoría contará con una Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza a través de un portal web, que permita la difusión, consulta e investigación de la documentación especializada en derechos humanos, de la naturaleza, usuarios y consumidores, dirigido a las y los servidores de la institución y a la ciudadanía en general.

Asimismo, en la disposición general segunda del Reglamento se determina que “El Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales deberá ser emitido por la Dirección General de Educación e Investigación en conjunto con la Dirección General Tutelar, en el plazo de 30 días contados a partir de la firma de este Reglamento”.

En tal sentido y cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Elaboración, Revisión y Administración de Documentación Especializada en Derechos Humanos, se emite el presente:

### **Instructivo de Clasificación de las Resoluciones Defensoriales**

#### **1. Proceso de recopilación de las resoluciones defensoriales**

Las resoluciones defensoriales que resuelvan sobre derechos humanos, derechos de la naturaleza y servicios públicos, emitidas por las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales, las Delegaciones Provinciales y la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, serán publicadas en la Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza, para lo cual la Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia, DNTGDEM, recibirá un informe semanal por parte de la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante el cual se comunique el número de resoluciones emitidas por semana para que la DNTGDEM proceda a su descarga del Sistema de Gestión Defensorial, SIGED,<sup>1</sup> y aplique el presente Instructivo.

En el proceso de carga de las resoluciones defensoriales en el SIGED, se deberá observar lo siguiente:

- a) Las resoluciones deberán ser enviadas en formato PDF. Un archivo por resolución.
- b) Las páginas de las resoluciones deberán ser numeradas.
- c) La digitalización de las resoluciones debe ser continua, es decir, deberá crearse un solo archivo por resolución y no varios archivos por cada página de resolución.
- d) Es indispensable cuidar que en la digitalización no se pierda parte del texto o que se omitan páginas.

---

<sup>1</sup> En aquellos casos cuyos datos aún no hayan sido migrados al Sistema de Gestión Defensorial, la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones remitirá un informe semanal del Sistema El “Defensor”.

- e) Se deberá verificar que todas las páginas hayan sido escaneadas en ~~orden~~ secuencial y que el texto sea legible.
- f) Las resoluciones defensoriales deben llevar el logotipo institucional, según lo dispuesto en las directrices que constan en el Manual de imagen corporativa de la Defensoría: “el logotipo se ubica en la parte superior izquierda y las direcciones y otros datos en la parte derecha inferior”.

## 2. Revisión de las resoluciones defensoriales

Las resoluciones defensoriales emitidas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y las Delegaciones Provinciales pasarán por un proceso de análisis tanto de su contenido, como de su formato, con la finalidad de que únicamente aquellas que cumplan con los criterios de calidad y pertinencia descritos en el presente Instructivo, puedan ser publicadas en la Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

2.1. (Nota: Texto reformado mediante Resolución No. 061-DPE-CGAJ-2016, de 30 de junio de 2016).- La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza realizará la verificación de los criterios de pertinencia de las resoluciones defensoriales sometidas a su conocimiento en razón de recursos de revisión y definirá si los casos son novedosos, emblemáticos o generan doctrina y posteriormente remitirá las resoluciones que cumplan con uno de estos criterios a la DNTGDEM, para la publicación de las mismas en la Biblioteca Digital<sup>2</sup>.

2.2. (Nota: Texto reformado mediante Resolución No. 061-DPE-CGAJ-2016, de 30 de junio de 2016).- Las resoluciones emitidas por las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales, serán revisadas tanto en su calidad como en su pertinencia, por

---

<sup>2</sup> Dicha comunicación se realizará vía Quipux o correo institucional, de forma paralela a la notificación de la resolución; a la comunicación se deberá adjuntar la matriz actualizada de la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza que contenga los casos sometidos a recurso a revisión con la finalidad de que la DNTGDEM pueda publicar dichos recursos en la catalogación de las resoluciones de primera instancia.

parte de la DNTGDEM, área que mensualmente, vía correo institucional, reportará a cada unidad el número de resoluciones defensoriales publicadas en la Biblioteca Digital, para que las mismas puedan conocer dicha información y hacer las observaciones que consideren pertinentes en un plazo máximo de 5 días, una vez recibido el informe. Si existen discrepancias en razón de la publicación o no de las resoluciones defensoriales, estas deberán ser resueltas por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

### **3. Criterios para publicación de las resoluciones defensoriales**

Para que una resolución defensorial sea publicada en la Biblioteca digital es necesario que cumpla con criterios de calidad y de pertinencia. Estos criterios no constituyen, en ningún caso, directriz tutelar alguna, y son los siguientes:

#### **3.1.1. Criterios de Calidad:**

Los criterios de valoración de la calidad de las resoluciones defensoriales serán los siguientes<sup>3</sup>:

1. Verificación de que el número de la resolución se haya señalado correctamente (Equivale a un punto):
  - a) Asignación secuencial desde el número 0001 a partir de enero del 2015.
  - b) Escribir las siglas Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE).
  - c) Colocar el código de la Coordinación General Defensorial Zonal, Dirección Nacional de la Dirección General Tutelar o Delegación Provincial, según corresponda. El código deberá ser escrito utilizando las siglas que constan en el Quipux.
  - d) Debe constar el año de la resolución.
  - e) Las iniciales de la persona que lleva el caso y realizó la resolución después del año.

---

<sup>3</sup> Revisar Anexo.

Ejemplos:

- 0001-DPE-CGDZ1-2014-VM
- 0001-DPE-DPI-2014-VM

2. Verificación de que el número de trámite se haya señalado correctamente (Equivale a un punto):

- a) Colocar el número de trámite correspondiente.
- b) Escribir las siglas Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE).
- c) Colocar el código de la Coordinación General Defensorial Zonal, Dirección Nacional de la Dirección General Tutelar o Delegación Provincial, según corresponda. El código deberá ser escrito utilizando las siglas que constan en el Quipux.
- d) Finalmente escribir el año del trámite.

Ejemplos:

- 165-DPE-CGDZ1-2014
- 110-DPE- DPI-2014

3. Verificación del señalamiento coherente de fechas y lugares, por ejemplo, la fecha de la resolución siempre debe ser posterior a la fecha de ingreso del trámite.

La forma de la escritura debe ser la siguiente: Escribir al inicio el nombre de la ciudad en la que se emitió la resolución, día, mes, año y hora de emisión.

- Ejemplo: Guaranda, 28 de junio de 2013, a las 09:20

El señalamiento correcto de las fechas y lugares equivale a un punto.



4. Constatación del señalamiento del acápite de *Antecedentes y Hechos* en la resolución, lo cual incluye:
  - a) Verificar que exista la identificación de las y los peticionarios. (Equivale a un punto).
  - b) Verificar que exista la identificación de las fechas y lugares donde ocurrió la presunta vulneración de derechos. (Equivale a un punto)
  - c) Verificar que exista la identificación de las personas o instituciones presuntas vulneradoras. (Equivale a un punto)
  - d) Verificar que consten los datos de la providencia de admisibilidad y competencia de la DPE. (Equivale a un punto)
5. Constatación del señalamiento del acápite de *Diligencias defensoriales realizadas y documentación aportada por la partes*, lo cual implica:
  - a) Verificar que se haga referencia a la contestación o falta de contestación de la parte requerida. (Equivale a un punto)
  - b) Verificar que se hayan señalado los escritos y documentos presentados por las partes. (Equivale a un punto)
  - c) Verificar que consten los datos de la audiencia en caso de haberla. (Equivale a un punto)
  - d) Verificar que consten otras acciones realizadas por la DPE en la investigación del caso. (Equivale a un punto)
6. Constatación del señalamiento del acápite de *Consideraciones*, que debe incluir las citas textuales de las fuentes relacionadas con cada derecho presuntamente vulnerado, en el siguiente orden:
  - a) Constitución de la República de Ecuador. (Equivale a tres puntos)
  - b) Instrumentos, directrices o estándares internacionales de derechos humanos pertinentes al caso analizado (Equivale a un punto)
  - c) Legislación nacional en caso de haberla. (Equivale a un punto)

7. Constatación del señalamiento del acápite de *Análisis de hechos y derechos* <sup>102</sup> la cual implica que la resolución, de acuerdo con la Constitución y las normas del debido proceso, sea debidamente motivada, esto implica, al menos:
- a) Verificar la aplicación correcta de las fuentes señaladas en las *Consideraciones* al caso concreto, esto es la razonabilidad de la resolución (Equivale a cinco puntos).
    - a. Quiere decir que los fundamentos utilizados correspondan a principios y derechos constitucionales (sin que obste que además estén apoyados en normas legales, precedentes jurisprudenciales, doctrina, etc.)
    - b. Que estos fundamentos sean pertinentes a los hechos, señalados en los antecedentes y que hayan sido probados durante la investigación defensorial. Es decir deben referirse a la cuestión central sometida a examen en la Defensoría.
  - b) Verificar que exista una relación lógica en la argumentación, esto implica concebir a la argumentación como un proceso concatenado (Equivale a 3 puntos); así, debe existir:
    - a. Coherencia entre las premisas (fundamentos de hecho, derecho y conclusión)
    - b. Coherencia entre las conclusiones, y entre ellas y la resolución final.
  - c) Verificar que exista referencia a los argumentos de las partes y a los hechos probados. Esto es, incorporar en la resolución el principio constitucional del derecho de defensa que incluye, entre otros derechos, el de ser oído oportunamente y en igualdad de oportunidades. (Equivale a cinco puntos)
    - a. Considerar a la luz de los derechos y los hechos probados lo manifestado por la o el peticionario.
    - b. Considerar a la luz de los derechos y los hechos probados lo manifestado por la o el presunto vulnerador.

- d) Verificar la claridad de la resolución, es decir que esta utilice un lenguaje claro, sencillo y comprensible (salvando los términos técnicos que deban utilizarse), lo que significa que la resolución no dé lugar a confusiones y pueda ser entendida incluso por las personas que no tengan formación jurídica. (Equivale a dos puntos)
8. Constatación del señalamiento del acápite de *Resolución*, en el cual se concluye sobre la vulneración o no de los derechos conforme el análisis realizado, que incluye:
- a) Verificar que conste la parte referente a la observancia del debido proceso previsto por la DPE. (Equivale a un punto)
  - b) Verificar que conste la declaración de la vulneración o no de los derechos y que se señalen efectivamente cuáles derechos son estos. (Equivale a dos puntos)
  - c) Verificar que se señalen las acciones que deben realizar las y los involucrados, como exhortos, solicitudes u otros. (Equivale a un punto)
9. Constatación de que exista la firma de la autoridad pertinente en la resolución. (Equivale a un punto)

Asimismo, la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, las Direcciones Nacionales Tutelares, las Coordinaciones Zonales y las Delegaciones Provinciales al emitir las resoluciones defensoriales deberán verificar que las mismas sean escritas correctamente, y que observen las reglas básicas de redacción y ortografía.

Una vez llevado a cabo el proceso de revisión y atribuidos los puntajes correspondientes, conforme con los criterios de calidad antes señalados<sup>4</sup>, se clasificará las resoluciones defensoriales en:

---

<sup>4</sup> En el caso de que no sea procedente la aplicación del numeral 5 literales b) c) d) ó del numeral 6 c). El puntaje final se atribuirá proporcionalmente al total posible.

- a) Resoluciones publicables: Las resoluciones defensoriales que hayan obtenido una calificación comprendida entre los 28 y los 36 puntos, es decir al menos el ochenta por ciento del total.
- b) Resoluciones no publicables: Las resoluciones defensoriales que hayan obtenido menos de 28 puntos no serán publicadas en la Biblioteca digital, es decir, menos del ochenta por ciento del total.
- a) Resoluciones no publicables por errores de forma: Las resoluciones defensoriales que hayan obtenido una calificación comprendida entre los 28 y los 36 puntos pero presenten inexcusables errores de forma, ortográficos o gramaticales.

### 3.1.2. Criterios de Pertinencia

Debido a que la finalidad de la Biblioteca Digital, es estrictamente académica, las resoluciones defensoriales que hayan sido clasificadas como publicables, antes de ser catalogadas y subidas a la Biblioteca Digital deberán cumplir además con uno de los siguientes parámetros de pertinencia<sup>5</sup>:

- a) Que las resoluciones traten temáticas novedosas en derechos humanos, derechos de la naturaleza y servicios públicos domiciliarios; esto significa que las resoluciones desarrollen derechos sobre los cuales la Defensoría del Pueblo previamente no había resuelto, o tengan un desarrollo del derecho diferente a los encontrados previamente.
- b) Que las resoluciones se refieran a casos emblemáticos; esto significa que las resoluciones sean representativas de derechos relacionados a grupos de atención prioritaria, pueblos y nacionalidades y derechos de la naturaleza, entre otros. Adicionalmente, serán considerados como casos emblemáticos

---

<sup>5</sup> Revisar Anexo.

aquellos casos que hayan tenido cobertura por los medios de comunicación, tanto nacionales como locales.

- c) Que los criterios jurídicos desarrollados en la resolución defensorial sean significativos y generen doctrina en derechos humanos; esto significa que las resoluciones desarrollen los principios o posiciones de la Defensoría del Pueblo sobre determinados derechos, con la finalidad de educar en las temáticas sometidas a su conocimiento.

#### **4. Elaboración cuatrimestral de informes sobre la aplicación de los criterios de calidad y pertinencia a las resoluciones defensoriales.**

La DNTGDEM preparará cuatrimestralmente un informe con los resultados de la aplicación de los criterios de calidad y pertinencia a las resoluciones defensoriales recibidas; este informe será revisado de manera previa a su difusión por la Dirección General de Educación e Investigación y, de manera definitiva por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

#### **5. Protección de datos personales que constan en las resoluciones defensoriales:**

Conforme lo dispone el Reglamento Interno de Elaboración, Revisión y Administración de Documentación Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo, en el artículo 11, literal d) en el proceso de revisión de las resoluciones defensoriales, la DNTGDEM verificará la existencia de resoluciones que analicen casos de niños, niñas, adolescentes, personas en situación de refugio o solicitantes de refugio y personas privadas de libertad, cuyos datos personales, y aquellos que pudieran permitir su identificación, deberá proteger obligatoriamente.

Asimismo, en otros casos cuya temática se considere de carácter sensible, como por ejemplo, casos relacionados con el derecho a la salud, a la libertad religiosa, a la orientación sexual, a la integridad personal, entre otros, la DNTGDEM deberá verificar la voluntad de las y los solicitantes de mantener o no la confidencialidad de sus datos personales.

Para cumplir con esta disposición, hasta que se dicten las directrices tutelares correspondientes, en el caso de aquellas resoluciones defensoriales que cumplan los criterios de calidad y pertinencia y en las que consten datos personales que deban ser protegidos, la DNTGDEM procederá a omitirlos en la copia de la resolución defensorial antes de subirla a la Biblioteca Digital.

## **6. Catalogación de las resoluciones defensoriales:**

Las resoluciones defensoriales que hayan cumplido con los criterios de calidad y de pertinencia serán publicadas en la Biblioteca Digital, para lo cual se extraerán los siguientes datos:

### **6.1. Resoluciones defensoriales emitidas por las Delegaciones Provinciales, Coordinaciones Regionales Zonales o Direcciones Nacionales Tutelares**

- Tipo de documento
- Número de la resolución
- Autoría Institucional
- Nombre de la persona que firma la resolución
- Nombre del peticionario, considerando la protección de los datos personales en los casos previstos en la ley, el Reglamento y este Instructivo
- Nombre del presunto vulnerador
- Resumen
- Fecha de firma de la resolución
- Cita sugerida
- Descriptores
- Número de páginas
- Ciudad donde ocurrieron los hechos señalados en la resolución

### **6.2. Resoluciones defensoriales de recurso de revisión:**



Tipo de documento

- Número de resolución
- Autoría Institucional
- Nombre de la persona que firma la resolución
- Resumen resaltando los principales aportes de la resolución y las partes que intervienen, considerando la protección de datos personales en aquellos casos previstos en este Instructivo.
- Fecha de firma de la resolución
- Cita sugerida
- Descriptores
- Número de páginas
- Ciudad donde ocurrieron los hechos señalados en la resolución

#### **7. Publicaciones de las Resoluciones Defensoriales**

Una vez realizada la verificación paralela de criterios de calidad y pertinencia y de protección de datos personales, y el proceso de catalogación en los términos señalados en este instructivo, la DNTGDEM procederá a publicar las resoluciones defensoriales en la Biblioteca digital.

#### **Disposiciones generales:**

- a. Las resoluciones defensoriales emitidas por las Delegaciones Provinciales en años anteriores al 2014, no se someterán al proceso de revisión, catalogación y publicación en la Biblioteca digital.
- b. Las resoluciones defensoriales emitidas en el año 2014 por las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales y recibidas por la DNTGDEM hasta la presente fecha, se someterán al proceso de revisión, catalogación y publicación en la Biblioteca digital.

c. Las resoluciones defensoriales emitidas desde el año 2012 por parte de la ~~Adjunta de~~ Derechos Humanos y de la Naturaleza<sup>6</sup> y de las Direcciones Nacionales Tutelares<sup>7</sup>, y recibidas por la DNTGDEM hasta la presente fecha, se publicarán en la Biblioteca digital, conforme la revisión que la DNTGDEM ha venido realizando hasta el momento. Las resoluciones que se emitan a partir de la expedición del presente Instructivo, deberán cumplir con el proceso previsto en el mismo.

d. El proceso de revisión, catalogación y publicación en la Biblioteca digital de las resoluciones defensoriales emitidas en años anteriores al 2015, se realizará conforme cronograma establecido por la DNTGDEM y aprobado por la Dirección General de Educación e Investigación.



CORTE  
CONSTITUCIONAL  
DEL ECUADOR

<sup>6</sup> Estas se refieren a las resoluciones derivadas de recursos de revisión.

<sup>7</sup> Incluidas las resoluciones defensoriales emitidas por la ex Dirección Nacional de Protección.



## Anexo

Matriz a ser aplicada por la DNTGDEM para la revisión de calidad y pertinencia

VERIFICACIÓN DE CALIDAD		
Criterios	Puntaje correspondiente	Puntaje asignado
Número de resolución señalado correctamente	1	
Número de trámite señalado correctamente	1	
Fecha de la emisión de la resolución señalada correctamente	1	
<b>Antecedentes señalados correctamente, que incluye principalmente:</b>		
Datos de los/as peticionarios/as	1	
Fechas y lugares donde ocurrió la presunta vulneración de derechos	1	
Identificación de las personas o instituciones presuntos/as vulneradores/as	1	
Datos de la providencia de admisibilidad y competencia de la DPE	1	
<b>Trámite realizado por la DPE, que incluye:</b>		
Referencia a la contestación o falta de contestación de la parte requerida	1	
Señalamiento de los escritos y documentos presentados por las partes	1	
Datos de la audiencia en caso de haberla	1	
Otras acciones realizadas por la DPE en la investigación	1	
<b>Considerandos que incluyen las citas textuales de las fuentes relacionadas con el caso, en el siguiente orden:</b>		
Constitución	3	
Instrumentos, directrices o estándares internacionales de derechos humanos pertinentes al caso analizado	1	
Legislación nacional en caso de haberla	1	
<b>Análisis de hechos y derechos que incluye:</b>		
Aplicación correcta de las fuentes señaladas en los considerandos al caso concreto (razonabilidad)	5	
Relación lógica entre hechos y derechos, y entre éstos y la conclusión	3	
Consideración de los argumentos de las partes y los hechos probados	5	
Claridad de la resolución	2	
<b>Resolución mediante la cual se concluye sobre la vulneración o no de los derechos conforme el análisis realizado y se declara:</b>		
La observancia del debido proceso	1	
La vulneración o no de derechos y se señala los derechos	2	

La realización de acciones como exhortos, solicitudes u otros a las y los involucrados		
Firma de autoridad		
	36	
<b>CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>VERIFICACIÓN DE PERTINENCIA</b>		
<b>Criterios (la resolución debe cumplir al menos uno de los criterios)</b>		
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
Novedad		
Caso emblemático		
Generación de doctrina		
<b>PERTINENCIA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>FORMA</b>		
<b>Criterios</b>	Sin errores	
	Errores gramaticales y ortográficos excusables	
	Errores gramaticales y ortográficos no excusables	

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 10 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 25 de septiembre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 082-DPE-CGAJ-2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador determina 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 226 de la Constitución de la República del Ecuador determina que las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o los 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 dispone 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 229 de la Constitución de la República del Ecuador concordante con el artículo 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP establece que, son servidoras y servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público;

Que, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador dispone en forma imperativa que ninguna servidora o servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones o por sus omisiones y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos

Que, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en sus literales a) y c) del artículo 8, facultan al Defensor del Pueblo a expedir, elaborar y aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la institución.

Que, en el Registro Oficial No. 294 de 06 de octubre del 2010, se promulgó la Ley Orgánica del Servicio Público, implementándose el nuevo marco de derechos, deberes, prohibiciones y el régimen remunerativo para las servidoras, servidores públicos del Estado;

Que, de acuerdo al Art. 52 literal c) de la LOSEP y Art. 79 de su Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público es atribución de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, preparar los proyectos de reglamento interno de administración del talento humano, para el desarrollo institucional, en atención a las normas técnicas expedidas por el Ministerio del Trabajo.

Que, de conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, publicado en el Suplemento del Registro Oficial 369, de 26 de noviembre del 2012, cuya última modificación se efectuó el 14 de octubre del 2013, en su Título I “De los Procesos Gobernantes”, numeral 1.1 “Direccinamiento Estratégico”, establece entre las atribuciones del Defensor del Pueblo “...h) Aprobar los reglamentos y normas necesarias para el funcionamiento de la institución...”;

Que, de conformidad con el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo – DPE, en su título III “Procesos Habilitantes de Apoyo y Asesoría” establece en su numeral 3.2.1.1 “Dirección Nacional de Administración del Talento Humano”, en el acápite pertinente a “administración de la Normativa de Talento Humano”, se menciona entre los actos administrativos relacionados “1. Reglamento Interno de Administración Personal... 7. Proyectos de Resoluciones Institucionales en el ámbito de su competencia”;

Que, el referido Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, establece en su numeral 3.2.1 “Coordinación General Administrativa Financiera”, entre las atribuciones de el/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a...” “...b) ejercer las atribuciones que sean delegadas por el Defensor del Pueblo...f) Dirigir, coordinar y controlar el diseño e implementación de las políticas, normas e instrumentos técnicos de carácter institucional, desarrollo institucional, gestión de talento humano, financieros, servicios administrativos y de custodia y de salvaguardia de la documentación interna y externa...”;

Que, es necesario expedir normas legales reglamentarias internas que permitan la aplicación de los principios constitucionales y regulen el desarrollo institucional y la administración de la gestión de talento humano de las/ los funcionarias/os y servidoras/es de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Resolución Nro.0002-DPE-CGAJ-2014, de 02 de enero de 2014, se delegó a el/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a de la Defensoría del Pueblo, ciertas atribuciones, en diferentes ámbitos, incluido el de talento humano, para que desde el 02 de enero del 2014, en adelante ejerza a nombre y en representación de el/la Defensor/a de Pueblo; y;

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

#### Resuelve:

**Expedir el siguiente Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la Defensoría del Pueblo.**

### CAPITULO I

#### OBJETO, ÁMBITO Y ADMINISTRACIÓN

**Art. 1.- Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer normas internas y regular el Sistema Integrado de Gestión del Talento Humano, para las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo.

**Art. 2.- Ámbito.-** Las disposiciones de este Reglamento, serán de cumplimiento obligatorio en materia de recursos humanos y remuneraciones para las servidoras y los servidores públicos que prestan sus servicios en la Defensoría del Pueblo.

**Art. 3.- Política.-** Vigilar el cumplimiento de los deberes, derechos y prohibiciones legalmente establecidos para los/las servidores/ras, funcionarios/as de la Defensoría del Pueblo.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, será la encargada de la gestión y administración del personal, aplicará las disposiciones en materia laboral, así como las normas, los métodos, los procedimientos

contenidos en este Reglamento y en otras normativas de uso interno atinentes a la Administración del Talento Humano, en coordinación y coparticipación con la Defensora o Defensor del Pueblo, Adjuntos o Adjuntas, Directoras o Directores Generales, Coordinadoras o Coordinadores Generales, Directoras o Directores Nacionales, Coordinadoras o Coordinadores Generales Defensoriales Zonales, Delegadas o Delegados Provinciales.

**Art. 4.- Difusión.-** La difusión de las normas contenidas en este Reglamento es de responsabilidad de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, a fin de que los/las servidores/as de la Defensoría del Pueblo conozcan del objeto y ámbito.

**Art. 5.- De la Máxima Autoridad.-** La Máxima Autoridad es la Defensora o Defensor del Pueblo o su Delegado/a, a quien le corresponde el ejercicio de las atribuciones contempladas en la Ley.

**Art. 6.- De la Administración del Talento Humano.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo será la responsable de administrar el Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano, las remuneraciones e ingresos complementarios del servicio público, sobre la base de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP y su Reglamento General, incluyendo las regulaciones y normas emitidas por el Ministerio del Trabajo.

## CAPITULO II

### DEL INGRESO A LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

**Art. 7.- Modalidad de ingreso.-** El ingreso a la Defensoría del Pueblo, a excepción de los puestos de libre nombramiento, nombramientos provisionales y contratos de servicios ocasionales, será a través de concurso de mérito y oposición, cumpliendo los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, su Reglamento General, la Norma Técnica del Subsistema de Selección de Personal y más disposiciones que emita el Ministerio del Trabajo.

**Art. 8.- De los requisitos.-** Quienes ingresen a prestar sus servicios en la Defensoría del Pueblo DPE, deberán cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento General a la LOSEP, disposiciones emitidas por el Ministerio del Trabajo mediante Acuerdos Ministeriales y las Resoluciones emitidas por la Defensoría del Pueblo, además de los siguientes requisitos:

1. Hoja de vida ingresada y actualizada en la Red Socio Empleo.
2. Formulario de Registro de Información Personal.
3. Certificado de no tener impedimento legal para ejercer cargo público emitido por el Ministerio del Trabajo a través de su página web institucional ([www.trabajo.gob.ec](http://www.trabajo.gob.ec)).

4. Impresión de la hoja que corresponde a “Historial Laboral de las empresas/instituciones donde usted trabaja o ha trabajado”, que puede descargarse de la página web: [www.iess.gob.ec](http://www.iess.gob.ec) del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (trámite que se efectúa con la clave personal del afiliado).
5. Declaración Patrimonial Juramentada de Bienes, incluir el respectivo formulario emitido en la web institucional ([www.contraloria.gob.ec](http://www.contraloria.gob.ec)),
6. Copia simple de la libreta o impresión de la cuenta de institución bancaria para la acreditación de haberes.
7. Solicitud de acumulación de la decimotercera y decimocuarta remuneración. (Solicitar en la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano)
8. Acuerdo de capacitación debidamente llenado y firmado (Solicitar en la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano).
9. Copia a color de cédula y papeleta de votación actualizada.
10. Una foto tamaño carné actualizada.
11. Copias certificadas de último año de estudios de bachillerato, tercer o cuarto nivel según corresponda (sólo para quienes se encuentran cursando estudios y no dispongan de título).
12. Copias certificadas del título de tercer y/o cuarto nivel (según corresponda).
13. Copia del registro del título académico en la SENESCYT (Página web de la SENESCYT). En caso de que el cargo no requiera de título académico deberá traer la certificación de la universidad del último semestre de estudios.
14. Copias certificadas de los certificados de experiencia laboral bajo relación de dependencia y/o prestación de servicios profesionales.
15. Copias certificadas de todos los certificados de eventos de capacitación de los últimos cinco años (cursos, talleres, seminarios y otros).
16. Formulario 107 del último empleador, sea público o privado, cuando se haya tenido relación de dependencia.
17. En caso de extranjeros; presentar la autorización otorgada por la Dirección de Empleo y Reconversión Laboral del Ministerio del Trabajo.

**Art. 9.- De los contratos.-** Los Contratos de Servicios Ocasionales serán autorizados por la Máxima Autoridad o su Delegado/a, para satisfacer necesidades institucionales, previo el informe de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, siempre que exista la

partida presupuestaria y la disponibilidad de los recursos económicos, para este fin se deberá acatar los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo

**Art. 10.- De los nombramientos.-** Se ejecutarán conforme a las disposiciones legales dispuestas en los artículos 16 y 17 de la LOSEP y artículos 16, 17 y 18 de su Reglamento General a la LOSEP.

**Art. 11.- De las Habilidades y Prohibiciones.-** Será responsabilidad de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, determinar si previo a ingresar a la Defensoría del Pueblo, las personas no se encuentran inmersas en inhabilidades, prohibiciones o impedimentos determinados en el Título II del Capítulo II de la LOSEP; y, Título I, Capítulo II, Secciones 2a. y 3a. de su Reglamento General.

**Art. 12.- Del informe previo a la remoción.-** Será responsabilidad de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, emitir el informe que permita establecer si la servidora o el servidor se encuentra o no impedido de ejercer cargo público, de conformidad con lo que determina el Art. 85 de la LOSEP en concordancia con el Art. 8 del Reglamento General a la LOSEP.

**Art. 13.- De la disponibilidad.-** Para ingresar en la Defensoría del Pueblo con nombramiento provisional, permanente, libre nombramiento y remoción o contrato servicios ocasionales, necesariamente deberá existir previamente la respectiva certificación presupuestaria emitida por la Dirección Nacional Financiera. Se prohíbe mantener personal ad-honorem en cualquiera de las unidades y/o dependencias de la Defensoría del Pueblo.

En caso de tener este tipo de personal se aplicará el Régimen Disciplinario correspondiente; será responsabilidad de los/las jefes/as de la unidad administrativa realizar un control adecuado y oportuno para no contar con personal ad-honorem y reportar el hecho a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

**Art. 14.- Registro de nombramientos y contratos.-** De conformidad con lo establecido en el Art. 18 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), en el término de 15 días de expedido el nombramiento o suscrito el contrato el o la servidor/a responsable de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, realizará el registro correspondiente, el mismo que deberá contener su firma de responsabilidad y la siguiente información:

- a) Número de registro;
- b) Nombres y apellidos de la servidora o servidor nombrado o contratado;
- c) Número de cédula de ciudadanía de la servidora o servidor nombrado o contratado;
- d) Fecha de ingreso;

- e) Unidad Administrativa en la que va a desempeñar sus funciones;
- f) Puesto;
- g) Rol
- h) Lugar (ciudad, cantón, provincia) en el que va a prestar sus servicios;
- i) Remuneración Mensual Unificada; y,
- j) Número de partida presupuestaria.

**Art. 15.- Del ingreso de extranjeros a la Defensoría del Pueblo.-** Toda persona extranjera deberá cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General, Norma emitida por el Ministerio del Trabajo, y Resoluciones emitidas por la Defensoría del Pueblo para el efecto; en concordancia con la Ley de Extranjería y su Reglamento.

### CAPITULO III

#### DEL RÉGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

##### SECCIÓN I

##### DE LA JORNADA Y HORARIO DE TRABAJO

**Art. 16.- De la duración de la jornada.-** Las/los servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo, están obligados a cumplir la semana de trabajo de cuarenta horas con una jornada ordinaria de ocho horas diarias efectivas durante cinco días a la semana de lunes a viernes, con períodos de descanso de treinta minutos diarios para el almuerzo los cuales se fijaran en turnos de treinta minutos cada uno establecidos por los responsables de áreas o procesos garantizando la continuidad del servicio.

Cualquier cambio será autorizado por el responsable de cada Unidad Administrativa y comunicado a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano para el control respectivo.

INGRESO: 08H30 – SALIDA: 17H00

ALMUERZO: Tendrá una duración de 30 minutos

Los períodos de treinta minutos para el almuerzo, se lo efectuará mediante turnos fijados por los responsables de las áreas o procesos, garantizando la continuidad del servicio.

La Coordinación General Administrativa Financiera podrá instaurar horarios especiales al personal que por necesidad institucional debe elaborar en diferente horario al establecido en la jornada ordinaria, con la finalidad de que se pueda brindar servicios a las autoridades, servidores y público en general; se refiere especialmente

a personal administrativo y de apoyo de las diferentes áreas; procurando se cumpla con las ocho horas diarias y cuarenta a la semana.

El horario de la jornada ordinaria de trabajo podrá modificarse de manera general, según las necesidades de la gestión propia de la Defensoría del Pueblo y previa notificación al Ministerio del Trabajo.

## SECCION II

### DEL CONTROL DE ASISTENCIA

**Art. 17.- Del registro de asistencia.-** La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, establecerá el sistema de registro que considere conveniente, para controlar la asistencia y puntualidad del personal.

Todas/os las/los servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo, se encuentran obligados a registrar su asistencia a través de los mecanismos digitales o manuales que la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano determine para el efecto; comprendiéndose ésta, tanto a la entrada y salida dentro de la jornada de trabajo, así como el tiempo de almuerzo que no podrá exceder de los 30 minutos.

Si la actividad que deben desarrollar fuera de la Institución, implica el no poder marcar en el horario normal de entrada, deben hacerlo al momento que ingresan; de igual forma, si la tarea no les permite retornar a timbrar la salida, deben realizarlo al abandonar la entidad, lo cual deberá estar sustentado y justificado con la respectiva “solicitud de permiso” dentro de las 24 horas siguientes y entregado a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

No se aceptará justificación alguna fuera del plazo señalado y se aplicará el régimen disciplinario correspondiente, considerando las reincidencias en caso de existir.

**Art. 18.- Del Control.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y los responsables designados en los procesos desconcentrados: Coordinadores/as Generales Defensoriales Zonales y Delegados/as Provinciales, serán los responsables de llevar un estricto control de asistencia de las servidoras y los servidores mensualmente, en los formatos que la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano lo establezca.

El reporte de control de asistencias en las provincias será remitido dentro de los cinco primeros días de cada mes a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

El control de permanencia de las servidoras y los servidores en los puestos de trabajo estará a cargo de los/las Jefes/as inmediatos/as, quienes deben precautelar la presencia física del personal de su unidad, durante la jornada laboral

y el cumplimiento de las funciones del puesto asignado, conforme a lo señalado en la Norma de Control Interno 407-09 de la Contraloría General del Estado.

**Art. 19.- De los atrasos.-** Atraso es la falta de una hora o fracción de hora en la que incurren las servidoras y los servidores al inicio de la jornada de trabajo (8h30).

Si por más de tres ocasiones a en un mismo mes incurre en atrasos injustificados, o si los atrasos superan los 30 minutos al mes, será susceptible de la sanción correspondiente al régimen disciplinario previsto en el presente Reglamento y en la LOSEP

Las justificaciones por atrasos por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente documentados, serán presentadas ante el o la Jefe/a Inmediato/a de la Unidad quien lo validará y lo remitirá a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, hasta 48 horas de cometido el atraso, este tiempo se lo imputará con cargo a vacaciones.

De igual forma se considerará como atraso el ingreso posterior a los 30 minutos de almuerzo.

**Art. 20.- Salidas anticipadas.-** En caso que la servidora o el servidor salga en forma anticipada a la finalización de la jornada ordinaria de trabajo, deberá presentar el permiso respectivo hasta 24 horas posteriores de cometido el hecho, el tiempo de anticipación será descontado de sus vacaciones. Salvo en casos especiales debidamente autorizados por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, con sustento en la LOSEP y su Reglamento General.

**Art. 21.- Faltas.-** Las servidoras y los servidores que por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito faltan a su lugar de trabajo, están obligados a reportar en el término de 48 horas, dicha falta, por cualquier medio al Jefe inmediato y a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, debiendo establecer el motivo o causa de las mismas. En caso de ausencia del Jefe/a inmediato/a, deberá reportarse la falta directamente a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

**Art. 22.- Ausencia Injustificada.-** Si la servidora o el servidor se ausentare de las instalaciones de la Defensoría del Pueblo, en horas laborables sin previa autorización del Jefe/a inmediato/a superior, se entenderá como ausencia injustificada de su puesto de trabajo, so pena de la aplicación de la sanción correspondiente de conformidad al presente Reglamento y la normativa aplicable.

**Art. 23.- Registro de servidoras y servidores que por cualquier causa no han podido registrar su ingreso en los lectores digitales.-** Las/los servidoras/servidores que eventualmente no puedan registrar su ingreso y/o salida de la Defensoría del Pueblo en los lectores digitales deberán firmar las listas de control de asistencia en la Dirección de Administración del Talento Humano, señalando la novedad acontecida, además en dicha lista harán constar la

hora de entrada y/o salida, igualmente deberán consignar su firma y rubrica autentica. Se prohíbe utilizar siglas, iniciales o abreviaturas.

**Art. 24.- Constatación de asistencia y permanecía en los lugares de trabajo.-** La Máxima Autoridad o su Delegada/o a través de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano podrá solicitar una lista de verificación de asistencia del personal en cualquiera de las Áreas de la Defensoría del Pueblo, debiendo ser comunicadas mediante un informe a la Autoridad previo a la aplicación de Régimen Disciplinario; en este caso los servidores/as que se encuentren debidamente justificados por su jefe/a inmediata deberá remitir el permiso a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano para su registro.

### SECCION III

#### DE LOS DEBERES DERECHOS Y PROHIBICIONES

**Art. 25.- De los deberes.-** Serán deberes de las servidoras y los servidores de la Defensoría del Pueblo DPE, los establecidos en el Art. 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, así como los que a continuación se detallan:

- a) Mantener en la relación con sus superiores, colaboradores, compañeros y público en general, actos de educación, cortesía, consideración y respeto;
- b) Cumplir las comisiones de servicios con remuneración y sin remuneración asignadas por la Autoridad y asistir a los eventos de capacitación cuando fueren seleccionados; (deber o derecho)
- c) Guardar la reserva y confidencialidad del caso en los asuntos relacionados con el ejercicio de sus funciones e información sensible de competencia exclusiva de la Defensoría del Pueblo;
- d) Usar la credencial de identificación institucional diariamente al interior de las dependencias de la Defensoría del Pueblo;
- e) Comunicar de manera formal (solicitud de permiso) a su Jefe/a inmediato/a con por lo menos 24 horas de anticipación cuando requiera de permiso por alguna razón, siempre que sea debidamente justificado, salvo en el caso de calamidad doméstica y enfermedad establecida en la LOSEP y su Reglamento General, la cual también deberá ser justificada a su retorno al trabajo;
- f) Comunicar con la debida anticipación a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, sobre el cumplimiento de comisiones, salidas o entradas de vacaciones, licencias y/o permisos, atrasos, faltas;
- g) Registrar de manera obligatoria en el sistema de control de asistencia las entradas y salidas de la institución conforme al horario establecido.

- h) Entregar los enseres, materiales de oficinas, archivos, instrumentos, equipos, vehículos y demás bienes que hubieren estado a su cargo en caso de no ser utilizados y al momento de ser trasladado a otra unidad, sea concedido en comisión de servicios, o cuando se desvincule definitivamente de la Defensoría del Pueblo DPE.
- i) Coordinar con su Jefe/a inmediato/a o superiores la entrega de archivos físicos y digitales que tenga a su cargo previo a la desvinculación de la Institución.
- j) Entregar al Jefe/a inmediato/a, si son requeridos por éste, los borradores y originales de los documentos y trámites que hayan estado a su cargo. El servidor puede mantener copia simple de los mismos.
- k) Los beneficiarios de los permisos de estudios, en los días que no hubiere asistencia a clases o se suspendiera por cualquier motivo la jornada de estudios, estarán obligados a concurrir a laborar con normalidad, bajo prevención de incurrir en faltas sancionadas administrativamente.
- l) Informar a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, cualquier cambio producido sobre los siguientes aspectos: estado civil; por nacimiento o adopción de hijos o hijas, defunciones u otras causas; dirección domiciliaria; número telefónico domiciliario, estudios realizados; y, capacitación adquirida, así como cualquier información que afecte el cumplimiento de sus responsabilidades asignadas o los intereses Institucionales.
- m) Cumplir y presentar los trabajos y tareas asignadas, dentro de los tiempos establecidos por el/la Jefe/a inmediato/a.
- n) Solicitar formalmente al Jefe/a inmediato/a de cada unidad de la Defensoría del Pueblo la información que sea requerida para el ejercicio de sus funciones.

**Art. 26.- De los derechos.-** Son derechos de las servidoras y los servidores de la Defensoría del Pueblo a más de los constantes en el Art. 23 de la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP, los siguientes:

- a) Presentar peticiones o reclamos con los fundamentos y/o respaldos respectivos, ante las Autoridades competentes, sobre cualquier decisión que afecte sus derechos;
- b) Participar en concursos de méritos y oposición para optar por puestos vacantes;
- c) Solicitar de manera formal y personal a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano los certificados laborales que sean necesarios.
- d) Recibir bienes y equipos necesarios para el cumplimiento de sus labores; los mismos que estarán

bajo su custodia, cuidado y protección de conformidad con los procedimientos y normativa legal establecida para el efecto.

- e) Acceder a los documentos, banco de datos e informes que sobre sí mismo o sobre sus funciones consten en la institución;
- f) Todos/as los/as servidores/as tendrán derecho a utilizar los servicios complementarios y asistenciales establecidos legalmente, siempre que exista la disponibilidad presupuestaria dentro de la institución.
- g) Recibir inducción al ingreso a la Institución para conocimiento de la Gestión, Direccionamiento Estratégico, Estatuto Orgánico, Puesto de Trabajo, y Políticas Institucionales)

**Art. 27.- De las prohibiciones.-** Constituyen prohibiciones para las servidoras y los servidores de la Defensoría del Pueblo, las determinadas en el Art. 24 de la LOSEP, así como las siguientes:

- a) Excederse en el uso de las funciones, atribuciones y competencias de su puesto o disponer a sus colaboradores realizar trabajos particulares ajenos a la función para la cual fueron nombrados/as, contratados/as o delegados/as
- b) Suscribir documentos oficiales sin tener facultades ni autorización superior para hacerlo;
- c) Tratar de manera displicente, utilizar epítetos ofensivos, tratar de manera agresiva o negligente a las personas con discapacidad, a sus superiores, compañeras/os de trabajo y/o público en general;
- d) Permanecer en los lugares de trabajo después de las horas laborables o durante los días feriados o de descanso obligatorio realizando labores ajenas a las funciones, sin autorización de sus superiores;
- e) Desobedecer las medidas o normas de seguridad e higiene exigidas por la ley;
- f) Registrar el control de asistencia de otra u otra compañera/o, alterar, borrar, rectificar, destruir o desaparecer los registros de asistencia o cualquier otro documento que fuere elaborado por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano;
- g) Dar por concluida la jornada diaria de trabajo sin autorización expresa para ello antes de la culminación de la misma, según el horario establecido, así como abandonar o ausentarse del trabajo sin permiso respectivo en las horas de trabajo;
- h) Promover algazaras, reyertas, escándalos en los lugares de trabajo, así como formar grupos de personas para proferir insultos o realizar actuaciones en contra de sus compañeras, compañeros y/o superiores;

- i) Dar uso indebido a la credencial de identificación institucional o abusar del ejercicio de su función;
- j) Obstaculizar una investigación administrativa o sanción administrativa por acción u omisión;
- k) El uso del teléfono o medios de comunicación electrónica en asuntos ajenos a las actividades oficiales o de su competencia;
- l) Fomentar y participar en reuniones y asociaciones ilícitas que atenten contra los intereses de la Defensoría del Pueblo o en contra de las Autoridades y/o servidores/as de la misma;
- m) Autorizar el ingreso a las unidades de la Defensoría del Pueblo a personas dedicadas a actividades comerciales que distraigan o interfieran en el cumplimiento del trabajo;
- n) Portar cualquier tipo de armas en el lugar de trabajo;
- o) Borrar o inutilizar los archivos digitales que estén a su cargo en cualquier momento o cuando se desvincule de la institución.
- p) Sacar de la Institución sin la debida autorización cualquier expediente o documento, equipos y materiales que pertenezca a la misma.
- q) Salir de vacaciones sin haber dejado coordinados los trámites a su cargo y/o sin que la solicitud de vacaciones haya sido autorizada por el/la Jefe/a inmediato/a y entregada en la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, conforme al plan anual de vacaciones.

#### CAPÍTULO IV

##### DE LAS VACACIONES

**Art. 28.- Del Plan Anual de Vacaciones.-** La concesión de vacaciones se sujetará al plan anual de vacaciones mismo que será autorizado hasta el 30 de noviembre del cada año por la Máxima Autoridad o su Delegado/a, y previa presentación del cronograma de vacaciones de cada unidad, debidamente autorizado por el/la Jefe/a inmediato/a el cual será comunicado dentro de los plazos establecidos por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

Si los cronogramas de vacaciones no fuesen presentados a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, ésta tendrá la facultad para establecerlas sin lugar a reclamación de parte de la unidad que incumpla tal obligación conforme a lo determinado en la LOSEP y su Reglamento.

Las servidoras y los servidores que no cumplieran los 11 meses establecidos en la LOSEP y su Reglamento General, desde su ingreso a la Institución tendrán derecho a permisos imputables a vacaciones en la parte proporcional que les corresponde; esto deberá constar en



el plan anual de vacaciones, sin embargo será necesario presentar el “formulario de vacaciones” con las respectiva autorización del Jefe inmediato.

**Art. 29.- Del control y autorización.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, autorizará las vacaciones de todas las servidoras y los servidores, previo el visto bueno y la respectiva autorización firmada del Jefe/a inmediato/a y elaborará la correspondiente Acción de Personal, según el cronograma aprobado.

Las vacaciones serán legalizadas por la DNATH, previa petición del servidor/a, autorización del responsable del área y/o Jefe/a inmediato/a superior respectivo, en el formulario de “Solicitud de Vacaciones”, el que se aplicará cuando los días de vacaciones superen los tres días y deberá ser ingresado a la DNATH por lo menos con tres días de anticipación al inicio de sus vacaciones.

Los/as responsables de la autorización del período de vacaciones, considerarán la fecha de ingreso del servidor/a y el plan anual de actividades de la unidad o proceso a la que pertenece el/la servidor/a; las mismas que podrán ser diferidas pero observando lo determinado en el artículo siguiente.

En el caso de vacaciones y permisos con cargo a vacaciones que solicite el personal correspondiente a Nivel Jerárquico Superior (Adjuntos/as, Directores/as Generales, Directores/as Nacionales, Asesores/as, Coordinadores/as Zonales, Delegados/as Provinciales y Delegados/as en el Exterior) que sea **mayor a tres días**, deberán ser dirigidos al Despacho de El/La Defensor/a para su conocimiento y aprobación en calidad de Máxima Autoridad de esta Institución.

Los permisos **por horas o menores a tres días** serán remitidos para autorización del Jefe/a Inmediato/a Superior. En el caso de las/los Delegadas/os Provinciales, estos permisos por horas o menores a tres días serán remitidos a las/los Coordinadoras/es Zonales con copia a las respectivas Adjuntías y a la Coordinación General Administrativa Financiera; y, para los/las Coordinadores/as Zonales lo remitirán directamente a las Adjuntías con copia a la Coordinación General Administrativa Financiera.

**Art. 30.- Del pago de vacaciones.-** La servidora o el servidor en el caso de cesación de funciones sin goce de las vacaciones, tendrá derecho a ser compensado en dinero por el tiempo máximo establecido en el Art. 29 de la LOSEP y Art. 31 del Reglamento General mismas que serán calculadas en base a la última remuneración mensual unificada percibida, siempre que presente los documentos respectivos para la liquidación.

**Art. 31.- De los anticipos de vacaciones.-** En concordancia con el artículo 20 del presente Reglamento la Máxima Autoridad o su Delegado/a podrá autorizar el anticipo y permisos imputables y no imputables a vacaciones, previa petición justificada de la servidora o el servidor y aprobación del jefe/a inmediato/a, según sea el caso, siempre y cuando no interfiera en el normal

funcionamiento de la unidad administrativa, en la parte proporcional derivada del tiempo trabajado y conforme a la duración que hasta ese momento tenga el contrato o nombramiento de conformidad a lo establecido en la LOSEP.

Se podrá conceder adelanto y permisos imputables a vacaciones para las servidoras y los servidores que laboran bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales y con nombramiento provisional en la parte proporcional derivada del tiempo de trabajo y conforme a la duración del contrato o nombramiento, según lo que dispone el artículo 30 del Reglamento General a la LOSEP.

No se podrá otorgar permisos o anticipos imputables a vacaciones cuando el servidor o la servidora hayan superado el tiempo que legamente le corresponde en función del tiempo que lleva en la institución o supere los 30 días anuales.

**Art. 32.- Vacaciones de personal en comisión de servicios con o sin remuneración en otras instituciones:** De conformidad a lo establecido en el Art. 28 de la LOSEP, para el caso de las servidoras y los servidores que se encuentran laborando en otras Instituciones del Estado, mediante comisiones de servicios con o sin remuneración, sus vacaciones serán concedidas por la Máxima Autoridad donde se encuentre prestando sus servicios. La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano velará por el uso efectivo de este derecho previo a la reincorporación de la servidora o el servidor a su Institución original. La UATH de la Institución de origen requerirá de los documentos de respaldo que sirvieron para la concesión de las vacaciones a la Institución que solicitó la comisión de servicios.

**Art. 33.- Cálculo de Vacaciones:** A más de lo establecido en la LOSEP y el Reglamento General a la LOSEP, se deberá considerar que dentro de los 30 días anuales que por derecho corresponden a vacaciones están incluidos cuatro sábados y cuatro domingos imputables a vacaciones. Se deberá considerar que los permisos imputables a vacaciones no deben sobrepasar los 22 días hábiles independientemente del día que lo hayan solicitado.

La suma de permisos particulares se multiplicará por el factor 1.4 que corresponde a la parte proporcional de los días sábados y domingos de la vacación, por lo que los permisos concedidos por ningún concepto serán superiores a 11 días laborables, de conformidad a las directrices emitidas por el Ministerio de Trabajo mediante oficio circular Nro. MDT-CGAJ-2015-00072-OF.

**Art. 34.- De la Suspensión y Diferimiento de Vacaciones.-** El uso de vacaciones será obligatorio y se ejecutará de acuerdo al plan aprobado. En casos excepcionales el jefe o la jefa inmediato/a podrá suspenderlas o diferirlas para otra fecha dentro del mismo periodo, en función de las necesidades institucionales y de común acuerdo con la servidora o el servidor, para lo cual se deberá establecer una nueva fecha. No habrá compensación económica alguna por las vacaciones no gozadas salvo cuando cesen en funciones.

En caso de las/los servidoras/es que no hubieren cumplido 11 meses de servicio, percibirá por tal concepto la parte proporcional al tiempo efectivamente laborado.

Los/Las Jefes/as inmediatos/as deben garantizar el derecho a vacaciones del personal bajo su dependencia; por lo tanto de conformidad con el numeral m) del artículo 24 de la LOSEP está prohibido negar las vacaciones injustificadamente.

## CAPÍTULO V

### DE LAS LICENCIAS, COMISIONES DE SERVICIOS Y PERMISOS

#### SECCION I:

#### DE LAS LICENCIAS CON O SIN REMUNERACIÓN

**Art. 35.- Licencias con Remuneración:** Las/los servidoras/es de la Defensoría del Pueblo tendrá derecho a las licencias con remuneración de acuerdo a lo estipulado en el Art. 27 de la Ley Orgánica de Servicio Público y sección 1ª Capítulo III, Título II, de su Reglamento General.

Para acceder a la licencia con remuneración la servidora o servidor deberá presentar su solicitud formal dirigida a la Máxima Autoridad o su Delegada/o de licencia sin remuneración adjuntando toda la documentación de respaldo en original o copias certificadas, ante la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, en donde se verificará los procedimientos que deben cumplirse conforme a la LOSEP y su Reglamento General.

**Art. 36.- Del Informe previo.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento, será la responsable de emitir un informe técnico previo para la concesión de las licencias con remuneración, el mismo que se sustentará en la verificación de la documentación que la servidora o el servidor presente para justificar su ausencia en razón del goce de licencia solicitada.

**Art. 37.- Licencias Sin Remuneración.-** A las/los servidoras/es de la Defensoría del Pueblo se les podrá conceder licencia sin remuneración, de acuerdo a lo que establece el Art. 28 de la LOSEP y Sección II, Capítulo III, Título II de su Reglamento General.

Para acceder a la licencia sin remuneración la servidora o el servidor deberá presentar su solicitud formal dirigida a la Máxima Autoridad o su Delegada/o, de licencia sin remuneración adjuntando toda la documentación de respaldo en original o copias certificadas, ante la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, en donde se verificará los procedimientos que deben cumplirse conforme a la LOSEP y su Reglamento General.

Para todos los casos de licencia sin remuneración, se considerará que la servidora o el servidor interrumpe la

prestación de servicios por el lapso que dure la licencia; además, las remuneraciones y los aportes a la seguridad social serán suspendidos.

**Art. 38.- Del Informe previo.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano una vez revisada la documentación de soporte, procederá a la elaboración del informe favorable previa la concesión de la licencia sin remuneración por parte de la Máxima Autoridad Institucional o su Delegada/o.

El informe previo al otorgamiento de la licencia sin remuneración deberá considerar y estará acorde con las Planificación de Talento Humano y las necesidades institucionales de la DPE, que a la fecha del requerimiento de la comisión se establezcan.

**Art. 39.- Para las demás licencias sin remuneración.-** En el caso de las solicitudes de licencias sin remuneración conforme lo establecido en los artículos 42, 43 y 44 del Reglamento General a la LOSEP, la servidora o el servidor previo a su participación deberá presentar la siguiente documentación:

- Cumplimiento del servicio militar: la respectiva certificación antes y después de cumplido.
- Actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular: el acta de posesión ante el organismo correspondiente y de finalización; y,
- Participar como candidata o candidato de elección popular: copia de inscripción de la candidatura o el documento pertinente y el acta de posesión otorgada por el organismo respectivo.

En el caso del literal a), el servidor deberá reintegrarse a sus funciones en la institución, en el plazo de ocho días de haber culminado o salido del servicio militar.

Para el caso de los literales b) y c), la servidora o el servidor una vez culminada su participación se reintegrará inmediatamente a su puesto de origen, sin embargo en el caso de ser electa o electo la licencia se extenderá por el tiempo que dure el ejercicio del puesto o cargo de elección popular.

Para todos los casos de licencia sin remuneración, se considerará que la servidora o el servidor interrumpe la prestación de servicios por el lapso que dure la licencia; además, las remuneraciones y los aportes a la seguridad social serán suspendidos.

**Art. 40.- De la presentación de documentos justificativos para otorgar licencias con y sin remuneración.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y los/las responsables designados/as en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales o Delegaciones Provinciales, receptorán las certificaciones necesarias que justifiquen las diferentes circunstancias que fundamenten el otorgamiento de licencias con remuneración de conformidad con la LOSEP y su Reglamento General,

las cuales serán remitidas a la UATH para su respectivo análisis mientras se implementen los procesos habilitantes de asesoría y apoyo en territorio.

## SECCION II

### DE LAS COMISIONES DE SERVICIOS CON Y SIN REMUNERACION

**Art. 41.- Derecho a las comisiones de servicios.-** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 30 de la LOSEP y 45 al 48 de su Reglamento General, la servidora o el servidor de carrera que labore en la Defensoría del Pueblo con nombramiento permanente podrá prestar sus servicios con remuneración en otra Institución del Estado dentro o fuera del país, hasta por dos años previa solicitud de la Máxima Autoridad de la Institución requirente, aceptación escrita de la servidora o el servidor, informe de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano y autorización de la Máxima Autoridad o su Delegado/a.

De conformidad con el último inciso del artículo 31 de la LOSEP, la Defensoría del Pueblo no se rehusará a conceder comisión de servicios para sus servidores/as.

**Art. 42.- Del Informe previo para la comisión de servicios con remuneración.-** La Máxima Autoridad o su Delegada/o podrá autorizar la comisión de servicios con remuneración a favor de las servidoras y los servidores de carrera, que al momento de la petición formulada por la institución requirente hubieren cumplido un año al servicio de la Defensoría del Pueblo, contados a partir de la obtención del nombramiento permanente; comisión que se concederá previo informe favorable de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, en el que se aclarará que la comisión no afectará al normal desenvolvimiento de la Entidad.

Entre los requisitos para conceder la comisión de servicios con remuneración, constan los siguientes:

- a) Solicitud de la Autoridad Nominadora de la institución requirente, en la cual se especifique el tiempo de comisión de servicios, el cargo a ser ocupado por el/la servidor/a y el motivo por el cual se solicita la comisión de servicios.
- b) Aceptación expresa de la Máxima Autoridad de la institución de origen.
- c) Aceptación por escrito de la servidora o servidor de la Defensoría del Pueblo.
- d) Que el servidor o la servidora sujeto/a de la comisión de servicios con remuneración cumpla con todos los requisitos referentes al puesto a ocupar
- e) Informe favorable emitido por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.
- f) La comisión de servicios sin remuneración se concederá hasta plazo máximo de dos años

El mismo procedimiento se observará para las servidoras y los servidores seleccionados para trabajar como contraparte nacional en proyectos o convenios establecidos con organismos internacionales o en proyecto de inversión.

La institución requirente deberá remitir a la Dirección de Administración del Talento Humano los documentos de finalización de la comisión para ser incorporados en el expediente laboral del servidor o la servidora.

**Art. 43.- Comisión de servicios sin remuneración .-** Conforme lo establecen los artículos 31 de la LOSEP y 51 de su Reglamento General, la Máxima Autoridad o su Delegado/a, podrá conceder a las/los servidoras/es de carrera, comisión de servicio sin remuneración, previa aceptación por escrito de el/la servidor/a y hasta por seis años, durante su carrera administrativa, previo dictamen favorable de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, siempre que el/la servidor/a hubiere cumplido al menos un año de servicio con nombramiento permanente en la Defensoría del Pueblo.

**Art. 44.- Del Informe previo para la Comisión de Servicios sin Remuneración.-** La Máxima Autoridad de la Defensoría del Pueblo o su Delegada/o podrá autorizar la comisión de servicios sin remuneración a las/os servidoras/es de carrera, quienes al momento de ser requeridos por otra institución, hayan cumplido un año de servicios en la Institución contado a partir de la obtención del nombramiento definitivo.

La comisión de servicios sin remuneración se concederá previo informe favorable de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, en el que constará que la misma no afectará al normal desenvolvimiento de la entidad.

Entre los requisitos habilitantes para conceder la comisión se deberá presentar:

- a) Solicitud de la Máxima Autoridad de la institución requirente, en la cual se especifique el tiempo de comisión de servicios, el cargo a ser ocupado por el/la servidor/a y el motivo por el cual se solicita la comisión de servicios.
- b) Aceptación expresa de la Máxima Autoridad de la institución de origen.
- c) Aceptación por escrito de el/la servidor/a de la Defensoría del Pueblo.
- d) Que el/la servidor/a sujeto/a de la comisión de servicios con remuneración cumpla con todos los requisitos referentes al puesto a ocupar
- e) Informe favorable emitido por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.
- f) La comisión de servicios sin remuneración se concederá hasta por un plazo máximo de seis años.

**Art. 45.- De la remuneración.-** La servidora o el servidor de carrera declarado en comisión de servicios sin remuneración, recibirá la remuneración y demás beneficios sociales de la institución requirente de sus servicios.

**Art. 46.- Suspensión de derechos.-** La concesión de esta clase de comisión, suspende todos los derechos, beneficios y prestaciones sociales que la Defensoría del Pueblo otorga a sus servidoras y servidores, hasta el momento en que se produce el reintegro a su puesto original, así como también los procesos de evaluación de desempeño y aplicación del régimen disciplinario que serán tramitados en la institución donde presten sus servicios, quienes deberán informar a esta institución de los resultados obtenidos o sanciones aplicadas.

**Art. 47.- Reintegro a funciones.-** Una vez culminado el periodo de licencia o comisión de servicios previstos en este Reglamento, la servidora o el servidor deberá reintegrarse de forma inmediata y obligatoria a la Defensoría del Pueblo. El incumplimiento de esta disposición será comunicado por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano a la Máxima Autoridad o su Delegada/o, para los fines disciplinarios previstos en este Reglamento, LOSEP, su Reglamento General y normas conexas.

**Art. 48.-** Los informes que se realicen previo al otorgamiento de las licencias con o sin remuneración deberán considerar y estarán acorde con las Planificaciones de Talento Humano y las necesidades institucionales de la DPE, que a la fecha del requerimiento de la comisión se establezcan.

### SECCIÓN III

#### DE LOS PERMISOS

**Art. 49.-** Las/los servidoras/es de la Defensoría del Pueblo, podrán solicitar permiso con y sin cargo a vacaciones en los siguientes casos:

**Art. 50.- Permiso para estudios regulares.-** La Máxima Autoridad o su Delegado/a previo informe de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano concederá permiso hasta por dos horas diarias para estudios regulares en un centro de educación; los estudios deben estar relacionados con la misión y función que desempeña la Defensoría del Pueblo, por tal motivo la servidora o el servidor deberá presentar su solicitud mediante QUIPUX dirigida a la Máxima Autoridad o su Delegado/a con copia a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano hasta con 48 horas de anticipación previo al inicio de clases; a este pedido se deberá anexar:

- Certificado emitido por la institución de estudios en la que se encuentra inscrito
- Pago de la matrícula
- Horario detallado de las materias a cursar

- Proyecto de horario de recuperación (antes del inicio de la jornada laboral o después de la jornada laboral)

En el caso de contratos de servicios ocasionales se podrá otorgar este permiso siempre que la servidora o el servidor recupere el tiempo solicitado en la misma jornada; esto es, cumpla con las ocho horas diarias y cuarenta a la semana, teniendo en cuenta los intereses institucionales; es decir, estén relacionadas con las actividades, funciones y productos de la Defensoría del Pueblo y del puesto que ocupa; se considerará también las actividades, funciones y productos de las Unidades de apoyo y de asesoría.

Por concepto de recuperación estas horas no serán consideradas como horas extraordinarias o suplementarias, adicionalmente el incumplimiento del horario establecido en estos casos será causal para aplicación del Régimen Disciplinario.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y/o responsables designados en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales o Delegaciones Provinciales, ejercerán el control del ingreso a la jornada de los servidores y las servidoras que hagan uso de este permiso mediante el control de asistencia y del tiempo recuperado en el caso de los contratados por servicios ocasionales. La concesión de permisos de estudios regulares, no deberán interrumpir el cumplimiento de las jornadas laborales de ocho horas diarias y de cuarenta horas semanales; será responsabilidad del jefe/a inmediato/a velar por el correcto cumplimiento de la recuperación del horario, para cuyo propósito deberán llevar el correspondiente registro, el mismo que será remitido a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

Para estudios regulares de postgrado de educación superior en el país o en el exterior aprobados por la SENESCYT, se concederá licencia sin remuneración o comisión de servicios con remuneración, siempre que la servidora o el servidor demuestre que realiza sus estudios dentro de la jornada laboral, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica del Servicio Público y artículo 59 de su Reglamento General; los estudios deben estar relacionados con la misión, funciones y productos de las unidades de la Defensoría del Pueblo.

**Art. 51.- Del permiso para el cuidado del recién nacido.-** La Máxima Autoridad o su Delegada/o previo informe de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano concederá a la servidora de la Defensoría del Pueblo permiso hasta de dos horas diarias continuas para el cuidado del recién nacido durante doce meses a partir de que haya culminado su licencia por maternidad.

Para el efecto la servidora de la Institución, deberá presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud por escrito a la Máxima Autoridad o su Delegada/o con copia al jefe/a inmediato/a, en la que constará el horario en el que hará uso del permiso,

dicha solicitud será inmediatamente remitida a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano para su gestión.

**Art. 52.- Permiso para matriculación de hijos o hijas.-** Se otorgarán este tipo de permisos a las servidoras y los servidores, los cuales serán debidamente justificados con la presentación del cronograma establecido por el centro educativo para la matriculación de las hijas o hijos de las servidoras y los servidores y la respectiva matrícula una vez cumplida la gestión.

**Art. 53.- Permiso para una representación de una asociación laboral:** En concordancia con el Art. 62 del Reglamento de la LOSEP, el Defensor/a del Pueblo o su Delegada/o podrá conceder permiso con remuneración conforme lo señalado en el inciso cuarto del artículo 33 de la LOSEP. Este permiso otorgará de conformidad con el plan de trabajo que deberá ser obligatoriamente presentado a la Máxima Autoridad o su Delegado/a y no podrá superar las 10 horas mensuales y no será acumulable.

**Art. 54.- Permiso para cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas.-** La Máxima Autoridad o su Delegada/o, previo informe de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, concederá a las servidoras y los servidores permiso para el cuidado de familiares con discapacidades severas o enfermedades catastróficas, de conformidad con el artículo 33 de la LOSEP y 63 de su Reglamento General siempre y cuando no exista otro familiar o terceros que esté a cargo de dichos cuidados. La discapacidad severa o enfermedad catastrófica deberá ser constatada con el carnet del CONADIS y en caso de ser trabajadora o trabajador sustituta/o se deberá presentar la certificación o resolución emitida por el Ministerio del Trabajo.

**Art. 55.-Permisos para asuntos oficiales.-** Cuando la servidora o el servidor por disposición de Autoridad competente, tenga que realizar actividades oficiales fuera de la institución dentro de la jornada de trabajo, deberá llenar el formulario de “SOLICITUD DE PERMISO” en horas de oficina, el mismo una vez autorizado será entregado en la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y/o responsables designados en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales, en donde se consignará el tiempo de duración del trabajo institucional.

**Art. 56.- De los permisos imputables a vacaciones.-** Si a más de los casos previstos en los artículos 59 al 64 del Reglamento a la LOSEP, fuese necesario otorgar permisos a la servidora o el servidor la Máxima Autoridad o su Delegado/a podrá otorgar permisos, sean estos en días, horas o fracciones de hora, los cuales serán imputables a vacaciones y en caso de desvinculación de la Institución serán descontados en la correspondiente liquidación.

Los permisos que se otorguen con cargo a vacaciones al personal que mantenga contrato de servicios ocasionales

o nombramiento provisional se lo hará en la parte proporcional que le corresponde sin excederse de este tiempo.

**Art. 57.- Por Calamidad Doméstica:** Se entiende por calamidad doméstica de la servidora o el servidor el fallecimiento, accidente o enfermedad grave de su cónyuge o conviviente legalmente reconocido, o de sus hijos, padres, hermanos, nietos o abuelos es decir de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad; de los suegros, nuera o yerno y cuñados, es decir hasta el segundo grado de afinidad, hasta por ocho días contados a partir de la fecha en que se produzca la calamidad doméstica y se concederán cada vez que ocurra el hecho, conforme al siguiente detalle:

**Por fallecimiento o accidente.-**

Cónyuge o Conviviente:

PARENTESCO	TIEMPO (DÍAS)
CONYUGE	8 días
CONVIVIENTE	8 días

Parientes:

CONSANGUINIDAD	TIEMPO (DÍAS)
2° ABUELO/A	5
1° PADRE O MADRE	8
1° HIJO/A	8
2° NIETO/A	5
2° HERNANO/A	5

AFINIDAD	TIEMPO (DÍAS)
1° SUEGRO/A	3
1° YERNO	3
1° NUERA	3
2° CUÑADO/A	2

**Por enfermedad grave.-** hasta 8 días, por el tiempo que determine el facultativo conforme lo siguiente:

PARENTESCO	TIEMPO (DÍAS)
a) Padres, hijos (as), cónyuge o conviviente	8 días
b) Abuelos, nietos y hermanos	5 días
c) Suegros, yernos y nueras	3 días

**Por Siniestros.-** hasta 8 días, conforme lo siguiente:

a) Domicilio del servidora o servidor	8 Días
b) Bien inmueble propiedad del servidor/a (no domicilio)	2 días

## CAPITULO VI

### DE LOS TRASLADOS, TRASPASOS, CAMBIOS E INTERCAMBIOS

**Art. 58.- Informe Previo.-** La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano será la responsable de emitir el informe técnico previo a las acciones de personal con los movimientos de personal como traslados, traspasos, cambios e intercambios administrativos, en el que se considerará las disposiciones legales, razones técnicas, administrativa y funcionales para el efecto, se cumplirá en los siguientes casos.

Los traslados, traspasos, cambio e intercambios, estarán acorde con las Planificación de Talento Humano y las necesidades institucionales de la DPE.

**Art. 59.- De los traslados administrativos.-** El traslado administrativo opera cuando un/a servidor/a es movido de un puesto a otro vacante dentro de la misma institución, de igual grupo ocupacional e igual remuneración, que no implique cambio de domicilio.

Se procederá conforme a lo previsto en los artículos 35 y 36 de la LOSEP en concordancia con el artículo 68 de su Reglamento General de aplicación.

**Art. 60.- Traspaso de un puesto dentro de la institución y a otra institución.-** El traspaso de un puesto dentro de la misma institución se dará previo informe técnico de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

Podrá autorizarse el traspaso de puesto, con la respectiva partida presupuestaria, de una unidad administrativa a otra dentro la Defensoría del Pueblo, conforme a lo previsto en el artículo 37 de la LOSEP en concordancia con el artículo 69 numeral 1 de su Reglamento General a la LOSEP, siempre que cumpla con el perfil establecido en el manual de descripción y perfil de puestos institucional. El proceso para el traspaso de puesto se lo realizará previo a la presentación de los siguientes documentos:

- Solicitud formal (QUIPUX) realizada a la Máxima Autoridad o su Delegado/a
- Autorización del jefe del área a la que pertenece la partida
- Autorización de la servidora o servidor (cuando implique cambio de domicilio)
- Certificación presupuestaria emitida por la Dirección Nacional Financiera

Para el traspaso del puesto a otra institución se considerará lo establecido en el Art. 37 párrafo segundo de la LOSEP en concordancia con el Art. 69 numeral 2 del Reglamento General a la LOSEP y las disposiciones emitidas por el Ministerio del Trabajo.

**Art. 61.- El cambio administrativo.-** Se lo efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 38 de la LOSEP en concordancia con el artículo 71 del Reglamento General de aplicación. El proceso para el cambio administrativo se lo realizará previo a la presentación de los siguientes documentos:

Cuando es solicitado por la servidora o el servidor:

1. El servidor sujeto del cambio administrativo debe realizar una solicitud formal (QUIPUX) dirigida a su jefe/a inmediato/a (Director/a) en base a los artículos 38 de la LOSEP y 71 del Reglamento General a la LOSEP.
2. El jefe/a inmediato/a remite la solicitud realizada por el servidor mediante (QUIPUX) al Coordinador/a General Administrativo Financiero con la autorización expresa del cambio administrativo y el tiempo que durará el cual no podrá exceder de 10 meses; con copia al jefe inmediato de la unidad requirente y Director/a Nacional de Administración del Talento Humano.
3. El/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a remite el pedido a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano con las respectivas autorizaciones para proceder con la elaboración del informe técnico favorable y posteriormente la elaboración de las acciones de personal.
4. La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano comunica a la Dirección Nacional Financiera el cambio administrativo adjuntando los documentos habilitantes.

Cuando es solicitado por la Autoridad de la Unidad Requirente:

1. El/la Director/a de la unidad requirente deberá solicitar de manera formal (QUIPUX) al Director/a de la unidad de origen con copia al servidor sujeto del cambio administrativo.
2. El/La jefe/a inmediato/a del servidor sujeto del cambio administrativo deberá remitir esta solicitud con la debida autorización al Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a con copia al Director/a Nacional de Administración del Talento Humano.
3. El/La Coordinador/a General Administrativo Financiero remitirá dicha solicitud a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano con las respectivas autorizaciones para la ejecución del cambio administrativo

4. La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano comunicará a la Dirección Nacional Financiera el cambio administrativo adjuntando los documentos habilitantes.

**Art. 62.- Intercambio Voluntario del Puesto.-** Se los efectuará de acuerdo a lo establecido en el artículo 39 de la LOSEP en concordancia con los artículos del 73 al 77 de su Reglamento General de aplicación.

## CAPITULO VII

### PROCEDIMIENTO PARA MOVIMIENTOS INTERNOS DE PERSONAL DE LAS SUBROGACIONES Y ENCARGOS

**Art. 63.- Del Encargo.-** Procederá cuando exista un puesto vacante y no tenga un titular, previo la autorización de la Máxima Autoridad, y siempre que este presupuestado en forma individual en la estructura orgánica y reflejado en el distributivo institucional independientemente que este en la escala de remuneraciones mensuales unificadas del nivel jerárquico superior.

El encargo procederá siempre que la/el postulante a ocupar el cargo cumpla con el perfil necesario independientemente de la experiencia con la que cuente.

**Art. 64.- De la Subrogación.-** Procederá previa autorización de la Máxima Autoridad, y en reemplazo de un puesto del nivel jerárquico superior cuyo titular se encuentre ausente (temporalmente), para lo cual percibirá la remuneración mensual unificada que corresponda al subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo a partir de la fecha de subrogación.

En caso de que la o el jerárquico superior titular del puesto, por razones propias de su cargo deba trasladarse fuera de la ciudad en la cual presta sus servicios; deberá designar con anticipación la persona que subrogará sus funciones delegando total o parcialmente sus atribuciones por el tiempo que se encuentre ausente.

**Art. 65.- De la solicitud de Subrogación/Encargo.-** La o el titular de la unidad requirente vía QUIPUX solicitará a la Máxima Autoridad que autorice la subrogación del puesto, funciones, responsabilidades o atribuciones a la servidora o el servidor designada/o para su reemplazo, siempre que cumpla con el perfil del puesto, justificando el motivo e indicando el tiempo de la subrogación o encargo.

Se observarán las disposiciones de subrogación impartidas por El Defensor o Defensora del Pueblo o su Delegada/o emitidas mediante resolución o cualquier otro Acto Administrativo válido.

**Art. 66.- Del Informe previo a la Subrogación/Encargo.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano de conformidad con la necesidad, elaborará el informe técnico favorable en el cual indicará si dicho servidor o servidora tiene el perfil para subrogar o encargar dicho puesto.

**Art. 67.- De la Emisión de la Acción de Personal.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano una vez que haya emitido el informe favorable, procederá de inmediato a emitir la respectiva Acción de Personal en la cual se indicará el motivo y el periodo a subrogar o encargarse el puesto.

## CAPÍTULO VIII

### DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO A SERVIDORAS Y SERVIDORES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**Art. 68.- Debido Proceso.-** Previo a la imposición de cualquier sanción disciplinaria se asegurará el derecho a la defensa y al debido proceso, previsto en la Constitución de la República, LOSEP y Reglamento General a la LOSEP.

**Art. 69.- De la potestad disciplinaria.-** El Defensor o La Defensora del Pueblo o su Delegado/a ejercerán la potestad disciplinaria respecto a los/las servidores/a de la DPE.

**Art. 70.- De las faltas leves.-** A más de las causales señaladas en el artículo 42 de la LOSEP, son causales de amonestación verbal, las siguientes:

- a) Tres atrasos injustificados por parte de los/las servidores/as dentro de un mismo periodo mensual de labores o superen los 30 minutos de atraso en un mes.
- b) No observar el órgano regular en los trámites y decisiones administrativas;
- c) Falta de cumplimiento oportuno de órdenes de los superiores jerárquicos;
- d) Emplear malos modales, lenguaje descomedido o inapropiado en el trato con los demás;
- e) La desidia, mala voluntad para instruir o capacitar al personal nuevo sobre el trabajo a realizar;
- f) Deterioro premeditado de los bienes asignados para su utilización, siempre y cuando no revista gravedad;
- g) No comunicar a la DNATH el cumplimiento de comisiones, salidas de vacaciones, licencias, y el no registro de entradas y salidas sin la justificación respectiva por más de tres días, ya que se convierte en falta grave que es causal de destitución.
- h) Colocar avisos o pancartas en las paredes de los edificios de la Institución sin la respectiva autorización;
- i) Causar demora en el itinerario de los vehículos de transporte de la institución, u ordenar cambios en su recorrido, sin la correspondiente autorización; llevar personas ajenas a la institución en la ruta.
- j) Permitir que vendedores o personas ajenas a la institución ingresen para realizar algún tipo de

actividad económica o comercial en horarios no establecidos;

- k) Realizar las y los servidores alguna actividad económica o comercial en las instalaciones de la Defensoría del Pueblo.
- m) Uso indebido del internet, correo institucional y demás equipos tecnológicos que son de propiedad de la Institución.
- n) Salidas cortas no autorizadas de la institución;
- o) Atención indebida al público y a las y los compañeros de trabajo.
- p) No justificar inmediatamente el no registro de asistencia diaria de acuerdo al sistema de control establecido;
- q) No registrar personalmente el ingreso y salida de la institución, así como los permisos otorgados por diferentes conceptos; y,
- r) Generar la necesidad o realizar horas suplementarias y extraordinarias en forma fraudulenta, injustificada o innecesaria; y
- s) otras que fuesen consideradas por las respectivas Autoridades

**Art. 71.- De las faltas con sanción pecuniaria administrativa.-** Estas sanciones que no podrán exceder del diez por ciento de la remuneración mensual unificada de la servidora o servidor sancionado, se aplicarán conforme a las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, en aplicación a lo establecido en el Art. 43 de la Ley Orgánica del Servicio Público LOSEP y Título II, Capítulo V y Título II.

**Art. 72.- Regularización de sanciones.-**

**Faltas leves:** El cometimiento de las faltas establecidas en el Art. 42 de la LOSEP y Art. 69 este Reglamento Interno de Administración de Talento Humano dará lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

1ra Vez: Cuando el/la servidor/a no registre antecedentes disciplinarios y la falta cometida sea leve se aplicará un Llamado de Atención.

2da Vez: Cuando el/la servidor/a registre antecedentes disciplinarios y la falta leve cometida no sea dentro del mismo periodo de un año se realizará una Amonestación Verbal.

3ra. Vez: Cuando el/la servidor/a tengan dos Amonestaciones Verbales dentro del mismo periodo de un año calendario y la falta cometida sea leve se aplicará una Amonestación Escrita

4ta. Vez: Cuando el servidor/a haya cometido una falta leve y anteriormente tenga dos amonestaciones escritas

dentro del mismo periodo de un año calendario se aplicará una sanción administrativa pecuniaria que no superará el 10% de la remuneración básica unificada, para lo cual se deberá considerar lo siguiente:

Nro. de Amonestaciones Leves	Porcentaje
1 amonestación verbal y escrita	3%
2 amonestaciones escritas	5%
1 amonestación verbal y dos escritas	10%

No obstante la aplicación de una amonestación sea esta verbal, escrita o pecuniaria dependiendo de su gravedad, sin importar su orden de aplicación quedará a discreción de la Máxima Autoridad o su Delegado/a así como el porcentaje de aplicación para las sanciones administrativas pecuniarias que no superara del 10% de la remuneración mensual unificada.

**Art. 73.- Del Procedimiento para la imposición de las faltas leves.-** Los procesos de Régimen Disciplinario para la imposición de las sanciones por faltas leves se desarrollarán de la siguiente manera:

1. Cuando viniere en conocimiento de una autoridad, servidora o servidor la presunción de la comisión de una falta disciplinaria, tal información será remitida a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano para el estudio y análisis de los hechos que presuntamente se imputan;
2. Conocido y analizado por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano estos hechos, a fin de dar las garantías básicas del derecho a la defensa y el debido proceso, se solicitará al presunto/a infractor/a las pruebas de descargo, mismas que servirán para el análisis y resolución, considerando el hecho que se le imputa se concederá el término de tres días para su contestación e inmediatamente la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano iniciará el debido proceso.
3. La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano institucional mediante informe interno recomendará a la Máxima Autoridad o su Delegada/o la clase de sanción que amerite ser impuesta a la o el servidor/a de la DPE.
4. Para la imposición de la sanción administrativa dispuesta por la Máxima Autoridad se notificará a la o el servidor de la Defensoría del Pueblo legalizará mediante la correspondiente Acción de personal que tendrá vigencia a partir de su suscripción.

**Art. 74.- De las faltas graves.-** En caso de que la servidora o servidor cometiere alguna falta grave, la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano podrá, a petición de la Autoridad Nominadora, Autoridades Institucionales y/o las/los responsables de área, previo el respectivo sumario administrativo, imponer sanciones disciplinarias como suspensión temporal sin goce de remuneración o destitución, según lo establecido en los Arts. 43 y 48 de la Ley Orgánica de Servicio Público y siguiendo el debido proceso.



**Art. 75.- De la responsabilidad administrativa.-** Las/os servidoras/es que incumplieren sus deberes y obligaciones o contravinieren las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y en el presente reglamento, incurrirán en responsabilidad administrativa que será sancionada, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que hubiere lugar.

**Art. 76.-De las faltas sancionadas con suspensión temporal sin goce de remuneración.-** La suspensión temporal sin goce de remuneración en el ejercicio de sus funciones, se impondrá a las servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo hasta por treinta días calendario por el Defensor/a del Pueblo o su Delegada/o, conforme a lo establecido en el Art. 87 del Reglamento General de la LOSEP, previo a la instauración del correspondiente sumario administrativo sustanciado al tenor de lo que establece el Título II, Capítulo V, Sección 3ª del mismo Reglamento.

**Art. 77.- De los reclamos.-** La servidora o servidor que se considere sancionada o sancionado injusta o ilegalmente, tendrá derecho a interponer su reclamo o recurso administrativo en sede administrativa, ante la propia autoridad sancionadora o al delegado de ésta, dentro de los plazos establecidos en la LOSEP y su Reglamento General y demás leyes conexas.

**Art. 78.- Del sumario Administrativo:** Previo a la instauración del sumario administrativo, se sujetará a lo establecido en el Título II, Capítulo V, Sección 3ª del Reglamento General a la LOSEP.

**Art. 79.- De las causales de destitución:** La destitución del cargo constituye la máxima sanción administrativa dentro de la Defensoría del Pueblo, la cual será impuesta únicamente por el Defensor/a del Pueblo o su Delegada/o. Tal sanción sólo será aplicable luego de haberse realizado el correspondiente sumario administrativo a la o el servidor/a que hubiere incurrido en una o más de las causales determinadas en el Art. 48 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), así como en todas las demás establecidas en la referida Ley, en su Reglamento General y más normativa vigente aplicable para el efecto.

**Art. 80.- Del Procedimiento del Sumario Administrativo.-** Se entenderá por sumario administrativo lo establecido en el Art. 44 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y la normativa vigente. Cuando se considere que una servidora o un servidor de la Defensoría del Pueblo, hubiere incurrido en el cometimiento de una presunta falta que merezca suspensión temporal sin goce de remuneración o de destitución, el jefe inmediato desde que tiene conocimiento comunicará el particular por escrito y motivadamente dentro del término de tres días a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, para que inicie el trámite correspondiente previo el informe que versará sobre la procedencia o no del sumario administrativo.

**Art. 81.- De la Acción Contencioso Administrativa.-** La servidora o el servidor que se considere suspendida/o o destituida/o en forma ilegal o en contra de sus derechos,

podrá iniciar las acciones contencioso administrativas ante los jueces o tribunales competentes, conforme lo establece el Art. 46 y 90 de la Ley Orgánica de Servicio Público.

**Art. 82.- Caso de Duda.-** La Máxima Autoridad su Delegada/o para aplicar el régimen disciplinario, resolverán los casos de duda que se presenten en la aplicación de este reglamento, en el sentido más favorable a los servidores y las servidoras, en observancia del precepto establecido en el numeral 3 del artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador.

## CAPITULO IX

### SISTEMA INTEGRADO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

**Art. 83.- Del funcionamiento del sistema.-** El Sistema Integrado de Desarrollo del Talento Humano de la Defensoría del Pueblo DPE, estará bajo responsabilidad de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, el mismo que está integrado por los Subsistemas de Planificación del Talento Humano, Clasificación de Puestos, Subsistema de Selección de Personal, De Formación y Capacitación y Evaluación del Desempeño.

**Art. 84 .- Del subsistema de planificación del talento humano.-** Este proceso analiza y determina la situación histórica y actual del talento humano, para proyectarla hacia fines institucionales de corto, mediano y largo alcance, con el fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura organizacional, planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados. Para lo cual la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano elaborará la Planificación de Talento Humano, tomando en consideración lo definido por la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General y las disposiciones, acuerdos y normativa expedida por el Ministerio del Trabajo.

La creación, reestructuración o supresión de Unidades, Áreas, Procesos y Puestos serán ejecutadas por la Defensoría del Pueblo, a través del informe técnico elaborado por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica de Servicio Público, su Reglamento General, la Norma Técnica del Subsistema de Planificación del Talento Humano, expedida por el Ministerio del Trabajo, la planificación estratégica y el plan operativo anual.

La planificación del talento humano se realizará en forma anual y constará en la planificación anual operativa de cada ejercicio fiscal de la Institución; atendiendo en forma programada las necesidades del talento humano de las diferentes unidades y dependencias.

**Art. 85.- De los contratos ocasionales.-** La/El Defensora o Defensor del Pueblo o su Delegada/o, podrá celebrar contratos ocasionales con personas naturales, con fundamento en la Planificación Anual del Talento Humano, previo informe favorable de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, siempre que exista disponibilidad presupuestaria. Las necesidades

de contratación de servicios ocasionales con relación de dependencia serán determinadas sobre las bases de los requerimientos de las áreas o unidades, de acuerdo al portafolio de productos, planes, programas y proyectos institucionales.

La contratación bajo la modalidad de servicios ocasionales con relación de dependencia, se regirán a lo establecido en el Art. 58 de la LOSEP, en concordancia con los artículos 143 y siguientes de su Reglamento General; y en observancia de las disposiciones de La Defensora o Defensor del Pueblo contenidas en resoluciones vigentes y las siguientes directrices establecidas para el efecto:

1. Las Unidades Administrativas previo el requerimiento de contratación deberán presentar su necesidad adjuntado un informe justificativo, conforme el siguiente detalle:
  - Cada unidad establecerá un análisis de cargas de trabajo, tomando como base los planes, programas, proyectos, productos, servicios y actividades esenciales, para lo cual se considerará indicadores de frecuencia, volumen y tiempos, elementos que permitirán definir una planificación de talento humano a corto, mediano y largo plazo.
  - Perfil de exigencias y competencias del personal a ser contratado.
2. Los requerimientos de contratación de personal se efectuará conforme la planificación de talento humano que realicen cada una de las unidades administrativas durante los meses de Noviembre y Junio respectivamente.
3. En las contrataciones de personal se considerarán los perfiles de competencias conforme los requerimientos del cargo, por ningún motivo se contratará a profesionales para que realicen funciones en puestos con características y perfiles que no requieran título profesional o viceversa y que no estén acorde con el Manual de Clasificación de Puestos
4. El personal previo a ser contratado deberá someterse a un proceso selectivo, análisis de la fase del mérito (Hoja de Vida) y fase de entrevista, el cual será coordinado por la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.

**Art. 86.- De los contratos civiles de servicios profesionales.-** La Defensora o Defensor del Pueblo o su Delegada/o, previa certificación presupuestaria, suscribirá excepcionalmente los contratos civiles de servicios profesionales sin relación de dependencia, siempre y cuando la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano justifique que el trabajo a desarrollarse no pueda ser ejecutada por el personal de la Institución.

La contratación bajo esta modalidad de servicios profesionales se regirá por las disposiciones del Código Civil y bajo los parámetros que determina el Art. 148 del Reglamento a la LOSEP.

**Art. 87.- De las pasantías.-** De conformidad con lo establecido en el Art. 59 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP), La Defensoría del Pueblo podrá celebrar convenios de pasantías por un lapso de tiempo limitado con los estudiantes de los institutos, universidades y escuelas politécnicas.

Este tipo de convenios no generan relación de dependencia. La institución por el tiempo que dure el convenio, reconocerá una remuneración básica unificada conforme lo establecido por el Ministerio del Trabajo, con sujeción a la normativa vigente. La celebración de convenios para pasantías estará sujeta a la disponibilidad presupuestaria de la Defensoría del Pueblo.

Los servidores o las servidoras que tengan relación de dependencia con la Defensoría del Pueblo y requieran validar sus pasantías con las funciones realizadas en la Institución, será previa autorización de la Máxima Autoridad o su delegado/a siempre que exista la solicitud formal de la Institución Educativa.

**Art. 88.- De las prácticas pre profesionales.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, gestionará la suscripción de convenios de prácticas pre profesionales con Instituciones de Educación Media, en atención a las Directrices emitidas por el Ministerio del Trabajo.

El objeto de las prácticas pre-profesionales, se centrará en el beneficio mutuo para las partes, lo cual no generará relación laboral alguna con la Defensoría del Pueblo.

Una vez finalizado el periodo de prácticas pre-profesionales, la Defensoría del Pueblo a través de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, emitirá un certificado por estudiante relacionado al periodo de prácticas, número de horas, unidad administrativa en la cual realizó su práctica y las actividades ejecutadas.

Las/los practicantes que se encuentren prestando sus servicios en las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales dependientes de la Defensoría del Pueblo, llevarán el registro de asistencia y actividades realizadas que será remitida a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano para realizar las certificaciones correspondientes.

En ningún caso las o los Responsables de las Unidades Administrativas de los Procesos Gobernantes, Agregadores de Valor, Habilitantes de Apoyo y Asesoría y Procesos Desconcentrados, están facultados para emitir las certificaciones de prácticas pre-profesionales esta será una atribución de la Máxima Autoridad o su Delegado/a

**Art 89.- De las políticas y estrategias.-** El presente subsistema previo a su implementación estará respaldado de planes, programas, proyectos o procesos en el que se generarán políticas y estrategias para su gestión.

**Art. 90.- Del subsistema de la clasificación de puestos.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, participará en la planificación del análisis y

revisión de los puestos y procederá con la clasificación, su nomenclatura y valoración previstas en la LOSEP, su Reglamento General y la Norma Técnica del Subsistema de Clasificación y Valoración de Puestos expedida por el Ministerio del Trabajo.

El proceso de Clasificación de Puestos, reubicación, que se efectuó en la DPE, estará acorde con el resultado y brechas que se generen de la Planificación de Talento Humano.

**Art 91.- De las políticas y estrategias.-** El presente subsistema previo a su implementación estará respaldado de planes, programas, proyectos o procesos en el que se generarán políticas y estrategias para su gestión.

**Art. 92.- Del subsistema de selección de personal.-** El Subsistema de Selección de Personal estará orientado a garantizar el ingreso del personal calificado e idóneo, que cumpla con los requisitos establecidos en la LOSEP, para el desempeño de un puesto, a través del concurso abierto de méritos y oposición, de acuerdo a las necesidades de la institución, conforme lo determina el Título IV, Capítulo V del Reglamento General de la LOSEP, y con la normativa, disposiciones, acuerdos y demás normativa conexas emitida por el Ministerio del Trabajo.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, será la responsable de aplicar sobre la base de la Norma Técnica del Subsistema de Selección de Personal y las normas que emita el Ministerio del Trabajo, los mecanismos técnicos que permitan la aplicación correcta y eficiente del Subsistema de Selección de Personal.

Los responsables de las unidades o procesos de la Defensoría del Pueblo DPE, podrán solicitar la contratación del personal idóneo que reúna los requisitos establecidos, siempre que exista la necesidad, la vacante o creación respectiva y la disponibilidad presupuestaria en los casos de contratación de servicios ocasionales con relación de dependencia.

La selección y nombramiento de personal en la Defensoría del Pueblo DPE se realizará previo concurso de méritos y oposición, bajo la dirección de un tribunal integrado para este fin según las directrices establecidas en la normativa legal vigente; el proceso estará a cargo de la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano con apoyo de cada una de las Unidades de la Defensoría del Pueblo que para el efecto funjan como unidades requerentes.

La Defensora o Defensor del Pueblo o su Delegada/o, deberá incluir en la selección de personal a las personas con discapacidades o con enfermedades catastróficas, para que ingresen a prestar sus servicios bajo contrato o nombramiento de manera progresiva hasta lograr por lo menos el 4 % del total de servidores como lo establece la LOSEP y su Reglamento General; en el caso de que la persona discapacitada o con enfermedad catastrófica no pudiere ocupar un puesto, su cónyuge, conviviente legalmente reconocida, padres, hermanos o hijos podrán formar parte de dicho porcentaje.

**Art. 93.- De los ascensos.-** Los ascensos tienen por objeto promover a las servidoras y los servidores de carrera de la institución, a los puestos vacantes de conformidad con el Art. 68 de la LOSEP y artículos 190 y 191 de su Reglamento General.

Los puestos vacantes que resultaren luego de haberse efectuado los procesos de ascenso, serán ocupados mediante concursos de méritos y oposición abiertos, a los cuales se convocará públicamente a los ciudadanos ecuatorianos que reúnan los requisitos establecidos en las bases del concurso, de conformidad con la LOSEP, su Reglamento General y la respectiva Norma Técnica emitida por el Ministerio del Trabajo.

**Art. 94.- De las políticas y estrategias.-** El presente subsistema previo a su implementación estará respaldado de planes, programas, proyectos o procesos en el que se generarán políticas y estrategias para su gestión.

**Art. 95.- Del subsistema de capacitación y desarrollo profesional.-** La capacitación es la preparación dirigida a mejorar, ampliar y actualizar conocimientos, destrezas, capacidades y cambio de actitud y comportamiento, con el fin de lograr la eficiencia y eficacia de las servidoras, servidores, trabajadoras y trabajadores de la Defensoría del Pueblo en el desempeño de sus funciones y puesto de trabajo.

La fecha para que las Unidades Administrativas remitan información a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano para la elaboración del Plan Anual de Capacitación será hasta el 31 de octubre de cada año, para lo cual se utilizará la plataforma del MDT y se aplicarán las disposiciones emitidas para el efecto por el órgano regulador.

El/La servidor/a deberá aprobar los eventos de capacitación que la Defensoría del Pueblo con un 80% de asistencia; y/o 70% de aprovechamiento

**Art. 96.- Del responsable de la capacitación.-** La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, será la responsable de elaborar el programa anual de capacitación, conforme a lo determinado en el Capítulo V de la LOSEP, Capítulo VI de su Reglamento General y con la normativa conexas, disposiciones, acuerdos y resoluciones emitidas por el Ministerio del Trabajo y en base a los siguientes parámetros:

- Determinación de necesidades de capacitación por unidades, áreas y servidores y apreciación de los responsables de las unidades y procesos administrativos
- Análisis técnicos en función de los resultados de la evaluación de desempeño
- Determinación de presupuestos por eventos o cursos individuales y por grupos de participantes
- Determinación de áreas críticas o deficientes;

- e) Selección y designación de instructores, instituciones, así como participantes a los eventos de capacitación; y,
- f) Establecer los recursos necesarios para la ejecución del programa anual de capacitación.

Hasta el 31 de octubre de cada año, los responsables de las unidades y procesos de la entidad, remitirán a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, el requerimiento específico de capacitación para el personal, el cual servirá de insumo para la elaboración del Plan Anual de Capacitación que se ejecutará en el siguiente ejercicio fiscal.

El programa consolidado de capacitación deberá ser presentado para la aprobación de La Defensora o El Defensor del Pueblo o su Delegada/o y su posterior ejecución. Los planes y programas de capacitación, previa a su ejecución deberán contar con la disponibilidad presupuestaria exigida.

Los Informes de ejecución y seguimiento, será efectuado por el responsable del proceso de capacitación designado por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

La autorización de las capacitaciones no programadas que no consten en el Plan anual de Capacitación, se podrán ejecutar únicamente con la autorización de la Máxima Autoridad o su Delegado/a

**Art. 97.- Responsabilidades de la servidora o servidor a capacitarse.-** Es obligación de la servidora o servidor capacitado acogerse al programa interno diseñado por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y cumplir con el objetivo multiplicador de su capacitación.

La servidora o servidor deberá aprobar los eventos de capacitación que la Defensoría del Pueblo DEP planifique, organice y ejecute con un mínimo de 75%, caso contrario se descontará de su remuneración la totalidad del valor de la capacitación.

La inasistencia a los programas de capacitación, deberá justificarse ante la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y surtirá efecto en los siguientes casos:

- a.- Fuerza mayor o calamidad doméstica, debidamente aceptada;
- b.- Enfermedad que haya merecido reposo absoluto, y,
- c.- Por impedimento, debido a trabajos específicos propios de sus funciones, encargados con anterioridad y que se encuentren atrasados.

La inasistencia de las/los servidoras/es a los eventos de capacitación que patrocine la Defensoría del Pueblo, será considerada como falta leve y por tanto, sancionada bajo el régimen disciplinario establecido en la LOSEP, su

Reglamento General y este Reglamento Interno; además del descuento correspondiente de sus remuneraciones o liquidación respectiva, de ser el caso, del valor invertido.

Para la devengación correspondiente la/el beneficiaria/o de la licencia para capacitación o para estudio de postgrado, dentro o fuera del país, suscribirá un convenio de devengación con garantía personal o real, mediante el cual se obliga a prestar sus servicios por el triple del tiempo utilizado para la capacitación o estudios, de conformidad con la Norma Técnica que para el efecto dicte el Ministerio de Trabajo.

**Art 98.- De las políticas y estrategias.-** El presente subsistema previo a su implementación estará respaldado de planes, programas, proyectos o procesos en el que se generarán políticas y estrategias para su gestión.

**Art. 99.- Del subsistema de evaluación del desempeño.-** La Evaluación del Desempeño tiene como objetivo medir y estimular la gestión de la Entidad, los procesos internos y a sus servidoras y servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores de gestión, así como una política de rendición de cuentas que imprima un desarrollo en la carrera institucional sobre la base del mérito del talento humano.

La Evaluación del Desempeño se realizará de acuerdo a las políticas, metodología y contenidos establecidos en la Norma Técnica de Evaluación del Desempeño emitida o de conformidad con nuevas normas que emita el Ministerio del Trabajo y bajo los lineamientos definidos en la Ley Orgánica de Servicio Público y Capítulo VII de su Reglamento General.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano tendrá la responsabilidad de asesorar a cada unidad, área o proceso, en la aplicación del subsistema y de instrumentar y consolidar la información y resultados de la evaluación de los servidores, a fin de retroalimentar el sistema integrado de desarrollo de recursos humanos.

**Art 100.- De las políticas y estrategias.-** El presente subsistema previo a su implementación estará respaldado de planes, programas, proyectos o procesos en el que se generarán políticas y estrategias para su gestión.

## CAPÍTULO X

### DE LA SALUD OCUPACIONAL

**Art. 101.- Del bienestar social.- De los programas integrales.-** La Defensoría del Pueblo procurará a sus servidoras y servidores la prestación de los servicios de bienestar social, tales como: transporte, guardería infantil, atención médica y odontológica y otros que llegaren a establecerse oportunamente, conforme a lo establecido en la normativa legal vigente.

Estos beneficios estarán coordinados por la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, quedando supeditado a la disponibilidad presupuestaria respectiva y a las disposiciones gubernamentales. Para la

implementación de estos beneficios, se deberá observar y cumplir la normativa que dicte para el efecto el Ministerio del Trabajo e instituciones del Estado de regulación y control de los servicios citados.

**Art. 102.- De la higiene ocupacional.-** Se aplicará lo establecido en el Art. 231 del Reglamento General a la LOSEP.

**Art. 103.- De la seguridad ocupacional:** La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, será la responsable de la elaboración y aplicación del plan integral de la seguridad ocupacional y prevención de riesgos de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo, de conformidad con lo que dispone el Art. 232 del Reglamento a la LOSEP.

**Art. 104.- De la protección laboral.-** La Defensoría del Pueblo, por medio de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, otorgará los medios de protección laboral en favor de sus servidoras y servidores, con el objeto de conseguir su desarrollo profesional y personal, que tienda a construir un clima organizacional favorable y adecuado y el mejoramiento de la eficiencia y productividad del servicio público.

Es obligación de la servidora o el servidor, dar cumplimiento a los procesos, disposiciones y demás que la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano establezca para el efecto.

**Art. 105.- Del Bienestar Social.-** La Defensoría del Pueblo, sobre la base de la disponibilidad presupuestaria proporcionará los beneficios sociales tales como: transporte, guardería infantil, atención médica y odontológica y otros que llegaren a establecerse oportunamente conforme las regulaciones del Ministerio de Trabajo, en los que se determinarán las características técnicas relacionadas y techos de gastos para cada uno de ellos.

**Art. 106.- Del Transporte:** El personal de la Defensoría del Pueblo, dotará de servicio de transporte para facilitar la movilización de las y los servidores a la hora de entrada y salida de la jornada de trabajo, de conformidad con la Ley.

No se permitirá el transporte de personas que no sean de la institución de ser el caso el responsable estará sujeto a la aplicación del Régimen Disciplinario conforme lo previsto en la Ley, su Reglamento General y este Reglamento.

## CAPITULO XI

### HORAS SUPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS

**Art. 107.- Reconocimiento del pago de horas extraordinarias o suplementarias-** Las servidoras y los servidores que no se encuentren ubicados en el nivel jerárquico superior y/o asesoría tendrán derecho al reconocimiento y pago de horas suplementarias y/o

extraordinarias siempre y cuando, sean debidamente justificadas por su inmediato superior y exista la disponibilidad presupuestaria.

Las servidoras y los servidores que se encuentren ubicados en el nivel jerárquico superior, no tendrán derecho al pago de horas suplementarias y/o extraordinarias, por ser puestos de responsabilidad y confianza.

**Art. 108.- Autorización.-** El trabajo en horas suplementarias y/o extraordinarias, deberá ser autorizado previamente y por escrito, por el jefe inmediato y con el visto bueno de la Máxima Autoridad o su Delegada/o.

La autorización deberá ser entregada a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano para su conocimiento y registro respectivo.

**Art. 109.- Planificación.-** Todo el personal de la Defensoría del Pueblo DPE está obligado a planificar su trabajo conforme al horario laboral establecido, por lo que de existir necesidad de laborar horas suplementarias o extraordinarias, deben ser debidamente planificadas, justificadas y aprobadas, puesto que está prohibido solicitar autorización para laborar horas suplementarias o extraordinarias al tener tareas de trabajo no cumplidas que se deban a la falta de planificación y organización.

No se aprobarán las horas suplementarias o extraordinarias que se atribuyan a falta de planificación y organización de la responsabilidad y volumen de trabajo con los que debe cumplir cada servidora, servidor de la Defensoría del Pueblo DPE

Para el pago de la remuneración mensual, no se considerará las horas suplementarias o extraordinarias que La servidora o servidor, por iniciativa propia permanezca en las instalaciones de la institución, fuera de la jornada laboral normal y ordinaria, sin orden o autorización de su jefe inmediato superior.

**Art. 110.- Del Procedimiento para el pago de horas suplementarias y extraordinarias.-** Para el reconocimiento de valores correspondientes a pago de horas suplementarias y extraordinarias, las servidoras o servidores, observarán el presente procedimiento:

Las Directoras/es, Coordinadoras/es, Delegadas/os, Comisionadas/os de las unidades administrativas de la Defensoría del Pueblo, solicitarán hasta el quinto día de cada mes, mediante memorando la respectiva autorización a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, adjuntando la planificación previa de actividades a ejecutarse sobre la base de la misión institucional, plan operativo anual o cronograma interno de labores, para que el personal a su cargo labore horas suplementarias y/o extraordinarias, dentro del periodo del 15 del mes en curso al 16 del siguiente mes. El referido cronograma deberá detallar el sobretiempo, por servidora o servidor que incluya las actividades, días y horarios a desempeñar. En caso de requerir laborar fines de semana y feriado, se deberá solicitar el permiso de ingreso respectivo.

Una vez receptado el cronograma remitido por las unidades administrativas con la solicitud de autorización de pago de horas suplementarias y/o extraordinarias, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, solicitará a la Dirección Nacional Financiera, la certificación presupuestaria correspondiente, con la cual se garantiza la existencia de recursos para cubrir el pago referido.

La Dirección Nacional Financiera, emitirá la certificación presupuestaria y entregará a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano hasta el noveno día de cada mes.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano remitirá a la Autoridad Nominadora o su Delegado/a un memorando con el listado de las solicitudes receptadas y la certificación de la disponibilidad presupuestaria, para que emita la autorización correspondiente para laborar en horas suplementarias y/o extraordinarias.

La Máxima Autoridad o su Delegada/o remitirán hasta el doceavo día de cada mes, a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano la autorización para laborar en horas suplementarias y/o extraordinarias, e inmediatamente notificará a las/los Directoras/es, Coordinadoras/es, Delegadas/es, Comisionadas/os de las unidades administrativas, la respectiva autorización.

Finalizado el período autorizado de sobretiempo, las unidades administrativas favorecidas, enviarán a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano hasta el décimo séptimo día del mes siguiente la autorización, informe individualizado de cada servidora y servidor, indicando las actividades cumplidas en el período autorizado a laborar en horas suplementarias y/o extraordinarias (“Horas Extras Ejecutadas”).

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano de conformidad con la autorización, imprimirá el reporte general del sistema de registro para control de asistencia y puntualidad del personal correspondiente. El trabajo ejecutado en horas suplementarias y/o extraordinarias, está bajo la responsabilidad directa del jefe inmediato que lo requirió, bajo el control de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano a través del reporte de horas suplementarias y extraordinarias que señale el sistema de registro para control de asistencia y puntualidad del personal y/o registro correspondiente.

Conforme a los reportes del sistema de registro para control de asistencia y puntualidad del personal o registro para control de asistencia, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, revisará, elaborará y entregará a la Dirección Nacional Financiera el memorando sobre el número de horas suplementarias y/o extraordinarias realmente laboradas por cada servidora y servidor dentro del período hasta el vigésimo día de cada mes, a fin de que se incluya dentro de los pagos a cancelarse en nómina.

## CAPITULO XII

### De los Viáticos, Movilización, Subsistencia y Alimentación

**Art. 111.- De los viáticos, movilización, subsistencia y alimentación.-** Las Autoridades, servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo, recibirán un estipendio económico o valor diario para el pago de gastos de alojamiento y alimentación, que por necesidad de servicio se ocasionen durante una licencia con remuneración para el cumplimiento de servicios institucionales dentro o fuera del país, conforme a la disposición emitida por el Ministerio del Trabajo, las directrices emitidas por el Ministerio de Finanzas y las regulaciones internas de la Defensoría del Pueblo.

**Art. 112.- Del anticipo de remuneraciones.-** De acuerdo a la normativa emitida por el Ministerio del Trabajo y con cargo a las remuneraciones mensuales unificadas señaladas en el presupuesto institucional debidamente devengadas, la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y la Dirección Nacional Financiera podrán conceder a pedido de las/los servidoras/as, de la institución un anticipo de hasta tres remuneraciones mensuales unificadas, en concordancia con la disponibilidad presupuestaria institucional y políticas presupuestarias que emite el Ministerio de Finanzas.

El valor concedido será recaudado al momento de realizar el pago de las remuneraciones, dentro del plazo solicitado por la servidora o servidor, que no excederá los 12 meses, contados desde la recepción del anticipo; en el caso de los/las servidores/as, funcionarios/as, que mantienen un nombramiento provisional, libre nombramiento, remoción y contrato de servicios ocasionales este plazo podrá variar conforme la duración de su prestación de servicios en la Defensoría del Pueblo.

Para garantizar el pago respectivo la Dirección Nacional Financiera podrá tomar las medidas correspondientes propias de sus competencias como solicitar garantías.

En el caso de cese de funciones la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano y la Dirección Nacional Financiera se encargarán de descontar los valores correspondientes de su respectiva liquidación.

Si después de los descuentos señalados, persistiere un saldo pendiente, se comunicará a los organismos de control del Estado, es decir, Contraloría General del Estado y Ministerio del Trabajo a fin de que procedan con los trámites administrativos que correspondan.

## CAPÍTULO XIII

### PROCEDIMIENTO PARA EL USO Y MANTENIMIENTO DE LA CREDENCIAL

**Art. 113.- Credencial de Identificación.-** Las servidoras y los servidores de la Defensoría del Pueblo están obligados

a portar, en forma permanente y en un lugar visible, su respectiva credencial de identificación, siendo de su responsabilidad la utilización y el cuidado de la misma.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, entregará la credencial de identificación a cada uno de los servidores y servidoras de la Defensoría del Pueblo.

**Art. 114.- Caducidad.-** La credencial de identificación caducará por la cesación de funciones de los/as servidores/as con nombramiento permanente, provisional, libre remoción, por la terminación del contrato de servicios ocasionales o por la finalización del período de la comisión de servicios.

**Art. 115.- Utilización.-** La Credencial de identificación institucional es un documento personalizado que contiene la fotografía de la servidora o el servidor, nombres y apellidos, cédula de identidad.

La credencial será utilizada por su destinatario durante su jornada normal de labores y solamente en los actos oficiales que provengan del ejercicio de las funciones públicas.

- La Credencial de Identificación institucional deberá ser portada de manera visible por todas y todos los servidores sin distinción, dentro del horario de trabajo, inclusive si su labor es desempeñada fuera de las oficinas.
- La Credencial de Identificación institucional no podrá ser modificada de ninguna manera, ya que es un documento personal e intransferible.
- En caso de extravío de la Credencial de Identificación Institucional el/la servidor/a deberá reportar inmediatamente a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, conjuntamente con la denuncia respectiva y adicionalmente deberá restituir el valor económico de la credencial, el cual será depositado en una cuenta específica de la Defensoría del Pueblo.
- Cuando la servidora o el servidor deje de prestar sus servicios en la Defensoría del Pueblo DPE deberá devolver su credencial para recibir su liquidación conforme a Derecho y solo en este caso terminará la vigencia de la identificación.

#### CAPÍTULO XIV

##### CESE DE FUNCIONES

**Art. 116.- Cese de funciones.-** Las servidoras y los servidores que hayan cesado en sus funciones; previo a su desvinculación y conforme las disposiciones vigentes para el efecto, deberán entregar en la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, la documentación detallada a continuación:

- a) Formulario de desvinculación

- b) Declaración Juramentada de Fin de Gestión
- c) Informe de actividades entregado a su jefe inmediato y a la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano.
- d) Acta de entrega recepción de bienes a su cargo
- e) Acta de entrega recepción de expedientes a su cargo
- f) CD con respaldo de toda la información de su computadora
- g) Entrega de credencial y chaleco en caso de que lo haya recibido.

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### PRIMERA.- ACTUALIZACION DEL EXPEDIENTE

**INDIVIDUAL.-** Las servidoras y Los servidores de la DPE están en la obligación de entregar a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano copias de los títulos, diplomas, certificados sobre los eventos de capacitación recibidos, sean o no auspiciados por la Defensoría del Pueblo. El o la servidor/a deberá proporcionar toda la información que se requiera para la elaboración del expediente personal.

El expediente individual contendrá lo siguiente:

- a) Hoja de vida y documentos personales;
- b) Instrucción formal, capacitación, menciones y distinciones honoríficas;
- c) Ingreso a la carrera institucional: nombramientos, reclasificaciones, revaloraciones;
- d) Control de vacaciones, licencias y permisos;
- e) Evaluaciones del desempeño;
- f) Comisiones de servicios dentro y fuera del país;
- g) Sanciones disciplinarias; y,
- h) Funciones: Ascensos, encargos y otros datos que fueren necesarios.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, deberá mantener y actualizar todos los datos y registros requeridos por el Sistema Integrado de Administración de Talento Humano, especialmente el expediente de cada servidor/a, donde se registrarán todos los movimientos de personal, a través del formulario de acción de personal.

Los expedientes del personal serán de uso exclusivo y reservado de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

**SEGUNDA.-** Los documentos y datos de los expedientes del personal de la Defensoría del Pueblo serán confidenciales y por tanto no podrán trasladarse de la oficina de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano. Se conferirá copia o certificación de documentos solo ha pedido escrito del servidor o servidora o por orden escrita de la autoridad competente.

**TERCERA.-** Las dudas que surjan en la aplicación de este Reglamento Interno serán absueltas por la Coordinación General de Asesoría Jurídica, previo informe de la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano.

**CUARTA.-** De la correcta aplicación de este Reglamento Interno, será encargada la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo.

**QUINTA.-** La normativa interna que tiene que emitir el Ministerio del Trabajo, por efecto de la LOSEP y su Reglamento, será observada de manera obligatoria, en caso que las mismas estén en contraposición con el presente Reglamento, se aplicará la normativa emitida por el organismo rector de la gestión del Talento Humano.

**SEXTA.-** La Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, entregará a todo el personal y al que ingrese a laborar en esta Institución, bajo cualquier modalidad de las previstas en la LOSEP, un ejemplar del presente Reglamento Interno de Administración del Talento Humano de la Defensoría del Pueblo o lo remitirá al respectivo correo electrónico dicho documento.

**SEPTIMA.-** En caso de duda para la aplicación del presente Reglamento, se lo hará en el sentido que sea más favorable a las/los servidores/as, en observancia del precepto establecido en el numeral 3 del artículo 326 de la Constitución de la República del Ecuador.

## GLOSARIO

**LOSEP:** Ley Orgánica del Servicio Público

**MDT:** Ministerio del Trabajo

**UATH:** Unidad de Administración del Talento Humano

**DNATH:** Dirección Nacional de Administración del Talento Humano

**FALTAS LEVES:** Son aquellas acciones u omisiones realizadas por error, descuido o desconocimiento menor sin intención de causar daño y que no perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servicio público.

**FALTAS GRAVES:** Son aquellas acciones u omisiones que contrarían gravemente el orden jurídico o que alteran gravemente el orden institucional.

**ACTOS ADMINISTRATIVOS:** Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función

administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa, es decir es el medio a través del cual la Administración pública cumple su objetivo de satisfacer los intereses colectivos o interés público

**SUSPENSIÓN:** Es una sanción sin goce de remuneración que impide asistir al lugar de trabajo, ejercer sus funciones, entre otras establecidas en el art. 87 y siguientes del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.

**DESTITUCIÓN:** Se constituye como la máxima sanción administrativa disciplinaria, dentro del servicio público y será impuesta únicamente por la autoridad nominadora o su delegado.

**SENESCYT:** Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

**IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

## USO INDEBIDO DEL INTERNET Y CORREO INSTITUCIONAL:

Usar el internet para otros fines distintos a los institucionales, redes sociales, páginas con contenido violento, pornográfico, comercial, etc. o usar el correo electrónico para actividades distintas al rol público institucional, mensajes personales, promoción de productos, cadenas, etc.

**FUERZA MAYOR:** Cuando existe un hecho del hombre, que impide que la voluntad de dos partes sea llevada a cabo, es decir este hecho siempre debe ser de carácter imprevisible, y ocurrir de manera excepcional.

Además debe ser ajeno a cualquiera de las dos partes que pretendan realizar un acto que no se puede impedir.

**CASO FORTUITO:** Es un acontecimiento producto de la naturaleza que no puede imputarse al sujeto, aunque el desarrollo del acontecimiento en cuestión impida que se cumpla la obligación o la ley. Este hecho se considera que no ha podido ser previsto o que previsto no ha podido resistirse.

**HORAS SUPLEMENTARIAS:** Se consideran horas suplementarias aquellas en las cuales la o el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, hasta por cuatro horas posteriores a la misma y por un máximo de sesenta horas al mes, pudiéndose realizar estas horas entre la terminación de la jornada legal y las 24h00 del mismo día

**HORAS EXTRAORDINARIAS:** Se consideran horas extraordinarias aquellas en que la o el servidor labore justificadamente fuera de su jornada legal de trabajo, a partir de las 24h00 hasta las 06h00 durante días hábiles; y, durante los días feriados y de descanso obligatorio; hasta por un máximo de sesenta horas al mes.

**HIGIENE OCUPACIONAL:** Consiste en evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros



**DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** De la ejecución del presente Reglamento encárguese la Coordinación General Administrativa Financiera a través de la Dirección de Administración de Talento Humano.

**SEGUNDA.-** Sera potestad de la UATH institucional el realizar una auditoría de las horas extraordinarias y suplementarias que se generen por los servidores o las servidoras, en función de las atribuciones establecidas en la LOSEP y su Reglamento General.

**TERCERA.-** El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 20 de septiembre de 2016.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 22 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 085-DPE-CGAJ-2016**

**Ramiro Rivadeneira Silva  
DEFENSOR DEL PUEBLO**

**Considerando:**

Que, el Art. 3 de la Constitución de la República, establece como deber primordial del Estado, entre otros, el de “... 4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico...”; así como, “...8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción...”;

Que, el Art. 11 de la Constitución de la República determina entre los principios que rigen el ejercicio de los derechos “...2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio

de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad... 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas...”;

Que, el Art. 83, de la Norma Constitucional, establece como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y ecuatorianos: “...8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción... 11. Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley. 12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética... 17. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente.”;

Que, el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador, manifiesta 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 Art. 229 de la Carta Magna reconoce como servidoras o servidores públicos a: “...todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público...”;

Que, el Art. 233 de la Norma Ibídem, dispone que “... Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos...”;

Que, el Objetivo 1 del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, prevé “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”, en su inciso séptimo, establece que “...La Revolución Ética del Programa de Gobierno 2013-2017 contempla la voluntad de forjar una ciudadanía que viva en armonía y respete el bien común, así como reforzar las prácticas de rendición de cuentas, el control social y la lucha contra la corrupción...”; para lo cual se establece como un desafío rescatar “...el rol fundamental de la gestión pública y del servicio público, promoviendo mejoras en la calidad de la gestión a través de la capacitación de las servidoras y los servidores

*públicos, la mejora de los procesos administrativos y la innovación tecnológica, para transparentar y acelerar los trámites públicos...”;*

Que, el “Plan Nacional de Prevención y Lucha contra la Corrupción 2013-2017”, de la Función de Transparencia y Control Social, define en su visión que la “...población ecuatoriana en su construcción del buen vivir...será una sociedad fortalecida, con altos principios y valores éticos, activa y participativa...”, para lo cual, establece entre sus objetivos: “...Objetivo No.1 Incrementar la eficiencia en la aplicación de los mecanismos de prevención y lucha contra la corrupción a través de la implementación de herramientas técnicas, tecnológicas y científicas...”;

Que, el “Plan Nacional de Prevención y Lucha contra la Corrupción 2013-2017”, de la Función de Transparencia y Control Social, establece como Política 1 “Fomentar la diversificación de los mecanismos de transparencia, control social y rendición de cuentas para alcanzar un nivel óptimo de gobernabilidad”, describiendo dentro de las estrategias para su implementación: “...1.1 Codificar, analizar, y evaluar periódicamente el cumplimiento y eficiencia de los controles internos y externos para detectar casos de corrupción; 1.2 Fomentar una cultura de honestidad y ética pública, proponiendo al país un Código de Ética Pública Nacional aplicable y obligatorio para todo el sector público y referencial para el sector privado... 1.7 Implementar a nivel general normas de conducta para el correcto, honesto y adecuado cumplimiento de las funciones públicas, orientadas a prevenir conflictos de intereses y asegurar la preservación y el uso adecuado de los recursos asignados a los funcionarios públicos...”;

Que, el Art. 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público, determina entre las obligaciones de las servidoras y los servidores públicos: “...a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley; b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades; ... h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;...”;

Que, de conformidad con la Norma 100-02 denominada “Objetivos del Control Interno” de las “Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y Personas Jurídicas de Derechos Privado que dispongan de Recursos Públicos”, expedidas mediante Acuerdo No.039-CG, de 16 de noviembre de 2009, publicado en el Registro Oficial Suplemento 87 de 14 de diciembre de 2009, cuya última reforma se realizó el 30 de junio de 2016, “...El control interno de las entidades, organismo del sector público y personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos para alcanzar la misión institucional, deberá contribuir al cumplimiento de los siguientes objetivos: ...-

*Promover la eficiencia, eficiencia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia...*

*-Proteger y conservar el patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal”. De manera concordante, la Norma 200-01, establece que “...La máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las personas de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización. La máxima autoridad de cada entidad emitirá formalmente las normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos públicos y al combate a la corrupción. Los responsables del control interno determinarán y fomentarán la integridad y los valores éticos, para beneficiar el desarrollo de los procesos y actividades institucionales y establecerán mecanismos que promuevan la incorporación del personal a esos valores; los procesos de reclutamiento y selección de personal se conducirán teniendo presente esos rasgos y cualidades.”;*

Que, es necesario contar con un instrumento normativo interno que recoja los principios y valores que las y los funcionarios(as), servidores(as) y trabajadores (as) deben observar en su vida pública; y

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 214 y 215 de la Constitución de la República y los artículos 1 y 8, literal c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

#### **Resuelve:**

### **EXPEDIR EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS/AS SERVIDORES/AS Y TRABAJADORES/AS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR**

#### **CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO**

**Art. 1.- Objeto.-** Establecer y promover los principios, valores, responsabilidades y compromisos éticos que deben cumplir los y las servidores/as y trabajadores/as de la Defensoría del Pueblo, para crear un ambiente de convivencia laboral positivo, que estimule el desarrollo personal y profesional, garantice un eficiente servicio público, mediante el correcto uso de los recursos institucionales, y el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales, en especial los que están encaminados a fortalecer e incentivar el adecuado comportamiento personal y laboral dentro del ejercicio de un cargo público, enmarcados en la ética y las buenas costumbres, para lo cual se guardará armonía con lo preceptuado por la Ley Orgánica del Servicio Público, y demás normas conexas.

**Art. 2.- Ámbito de aplicación.-** el Código de Ética es de aplicación obligatoria para todos/as los/las servidores/as y trabajadores/as que presten sus servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de la Defensoría del Pueblo, tanto a nivel nacional como en el exterior.

## CAPITULO II

### PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS GENERALES

**Art. 3.- Principios y valores éticos generales.-** Los servidores y servidoras, trabajadores y trabajadoras de la Defensoría del Pueblo, desempeñarán sus competencias, funciones, atribuciones y actividades, sobre la base de los siguientes principios y valores:

- a) **Integridad.-** Actuar permanentemente de forma honesta y apego a la verdad.
- b) **Transparencia.-** Adoptar un comportamiento claro, preciso y eficiente, a fin de que la entidad mediante la difusión de sus actividades, permitan a la ciudadanía en general, utilizar la información procesada por la entidad en forma eficiente, y ejercer un control social adecuado y oportuno.
- c) **Calidez.-** Ofrecer a los usuarios internos y externos, un trato amable, cordial, solidario y cortés, respetando las diferencias y aceptando la diversidad.
- d) **Solidaridad.-** Demostrarán una actitud de interés y respuesta oportuna a los requerimientos de los usuarios internos y externos de la entidad.
- e) **Colaboración.-** Cooperar en base de sus conocimientos y habilidades para responder a las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos.
- f) **Efectividad.-** Participar activamente con los usuarios internos y externos a fin de lograr resultados con un alto grado de calidad y efectividad en función de los objetivos y metas institucionales.
- g) **Respeto.-** Valorar a los demás, considerando su igualdad, dignidad, inclusión, la no discriminación y el fomento de la participación en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- h) **Responsabilidad.-** Cumplir las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, garantizando el bien común, con la finalidad de que la entidad pueda cumplir eficazmente sus metas institucionales.
- i) **Imparcialidad.-** Actuar sin conceder preferencias o privilegios a organización o persona alguna. En la toma de decisiones y el ejercicio de las funciones públicas se actuará con objetividad, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas.
- j) **Lealtad.-** Brindar confianza en sus actividades de servicio y defender los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando de forma eficiente los derechos individuales y colectivos.
- k) **Puntualidad.-** Ser ejemplo de puntualidad, llegar a tiempo en las actividades diarias en la entidad y en eventos institucionales.

- l) **Trabajo en Equipo.-** Coordinar e integrar esfuerzos para lograr el cumplimiento de los proyectos y metas institucionales, procurarán identificarse con los objetivos, las metas y las normas acordadas, observar valores y principios éticos mínimos, tener vocación de servicio, equidad, autonomía, respeto, responsabilidad, participación, diálogo, concertación y autodesarrollo.
- m) **Justicia.-** Proteger y respetar los derechos ajenos y exigir que se protejan y respeten los suyos, buscando lograr la convivencia cordial y garantizando el debido proceso.
- n) **Tolerancia.-** Aceptar la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa, a través de la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona.
- o) **Principio sobre el Medio Ambiente.-** Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- p) **Principio de Confidencialidad.-** Reservar toda la información que sea de carácter sensible y confidencial correspondiente a la Institución, siendo accesible sólo a personas debidamente autorizadas con sujeción a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.

## CAPITULO III

### DE RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

**Art. 4.-** Responsabilidades y compromisos institucionales.- La Defensoría del Pueblo observará de forma permanente los siguientes compromisos y responsabilidades:

- a) Difundir el contenido y la forma de aplicación del Código de Ética, comprometiéndose la máxima autoridad y los directivos del nivel jerárquico superior a supervisar esta labor permanentemente.
- b) Promover y demandar espacios de desarrollo laboral y profesional en la Defensoría del Pueblo mediante la capacitación, la actualización y las especificaciones de conocimiento.
- c) Generar espacios de capacitación e inducción permanentes en la aplicación de la Constitución de la República, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción, procurando el bien colectivo y aplicable al servicio público.
- d) Fortalecer y fomentar la participación a través de espacios de expresión, opinión y decisión, tanto de los/as servidores/as y trabajadores/as públicos como de la ciudadanía en general.

- e) Fomentar mecanismos de comunicación interna para propiciar un ambiente de trabajo óptimo, con el objetivo de generar relaciones interpersonales en las que primen el profesionalismo, el respeto, la solidaridad, la confianza, la efectividad y la transparencia.
- f) Reconocer y valorar el esfuerzo y el mérito de los/as servidores/as y trabajadores/as públicos en el cumplimiento del presente Código de Ética y el fortalecimiento del trabajo en equipo, generando en la entidad una convivencia armónica en los espacios laborales.
- g) Generar y fortalecer espacios de capacitación para el servicio al usuario.
- h) Asegurar la entrega de información pública oportuna, completa, veraz, confiable y comprensible para los/as usuarios/as, respetando la confidencialidad, la reserva o el sigilo de información que, conforme a la normativa vigente, tengan un grado especial de sensibilidad.
- i) Ser responsables con el ambiente y fomentar las buenas prácticas ambientales, cumpliendo con los programas que para el efecto diseñe o implemente el Ministerio de Ambiente.
- j) Incentivar y fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos.

**Art. 5.-** Responsabilidades del servidor/a y trabajador/a.- Todo/a servidor/a y trabajador/a asumirá las siguientes responsabilidades:

- a) Suscribir una carta de compromiso en virtud de la cual asume la responsabilidad de conocer, observar y aplicar el contenido del Código de Ética en el desempeño de sus actividades. Para este fin, la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano será la encargada de receptar la firma en este documento al servidor/a, trabajador/a.
- b) Conocer, respetar y aplicar la Constitución de la República, las leyes sus reglamentos y normas, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, visión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción, aplicables al servicio público y procurando el bien colectivo.
- c) Mantener un comportamiento respetuoso, honesto, cordial que favorezca el diálogo, compromiso, el sentido de pertenencia y la imagen sólida de la entidad y la de los servidores/as y trabajadores/as.
- d) Generar permanentemente propuestas aplicables y cambios basados en la experiencia diaria, con la finalidad de mejorar la práctica ética en su ejercicio profesional.
- e) Abstenerse de usar el cargo, autoridad o influencia, para obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas

para sí o para terceros o para perjudicar a persona alguna.

- f) Respetar el tiempo de los/as demás siendo responsable con las tareas y obligaciones dentro de los plazos acordados.
- g) Prestar un servicio ágil de acuerdo a los principios de efectividad y calidez.
- h) Conocer los procedimientos y contar con la información adecuada para atender con responsabilidad al usuario/a entregándole información completa, veraz, objetiva y oportuna.
- i) Cumplir con efectividad las responsabilidades asumidas por cada servidor/a y trabajador/a público/a en los plazos establecidos, en las diligencias y los servicios que se prestan a la Ciudadanía.
- j) Manejar la información pública a la que se tiene acceso de forma responsable y honesta.
- k) Tener especial cuidado con el uso y el manejo de claves, códigos y elementos de seguridad empleados para acceder a las redes de información electrónica institucional.
- l) Usar de forma responsable, adecuada y óptima los recursos y bienes de las empresas y entidades públicas, exclusivamente para los propósitos que han sido destinados.
- m) Ser responsable con el ambiente fomentando y desarrollando buenas prácticas ambientales.
- n) Ser partícipes de las acciones de respeto a los derechos humanos, basándose en los principios de inclusión, igualdad, no discriminación y participación.

**Art. 6.-** Responsabilidades de las Autoridades.-

- a) Establecer los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional para que perduren frente a los cambios de las y los funcionarios de libre remoción; estos valores rigen la conducta de su personal, orientando su integridad y compromiso hacia la organización.
- b) Velar por el adecuado desarrollo de la filosofía de la Defensoría del Pueblo y por los más altos niveles de calidad, competitividad, eficiencia y eficacia.
- c) Liderar el cumplimiento de la misión y la visión, en armonía con los principios y las regulaciones estatales.
- d) Cumplir y hacer cumplir las normas legales.
- e) Ejercer liderazgo, fomentando el crecimiento y desarrollo profesional de sus subordinados y precautelando el cumplimiento eficiente y ético de sus responsabilidades.

- f) Defender a la institución y velar por su continuo desarrollo.
- g) Procurar que los servidores/as y trabajadores/as disfruten del mejor clima organizacional, promoviendo la participación de todos/as y buscando su compromiso.
- h) No deberán aceptar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otro tipo en el ejercicio de las funciones y responsabilidades administrativas, incluyendo, la admisión directa o indirecta de beneficios para terceros; lo mismo que solicitar o aceptar dinero, dádivas, beneficios personales o de otra índole. Las autoridades se constituirán en un ejemplo de valores éticos reconocidos por los integrantes de la entidad.
- i) No deben mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses personales, laborales, económicos o financieros pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones a su cargo.
- j) Toda autoridad, está en la obligación moral de rendir, participar o exigir la rendición de cuentas; según sea el caso. Las autoridades son las responsables de garantizar los procedimientos y mecanismos participativos para la rendición de cuentas internas y externas; de las actividades y competencias ejercidas por las diferentes áreas y unidades

#### **CAPITULO IV DEL COMITÉ DE ÉTICA**

**Art. 7.-** Finalidad.- Es un grupo interdepartamental e interdisciplinario que estará encargado de vigilar y garantizar la aplicación y el cumplimiento del Código de Ética de la Defensoría del Pueblo.

**Art. 8.-** Conformación.- El Comité de Ética, estará conformado por:

- 1. El/la Defensor/a o su delegado/a quien será el/la Presidente/a quién actuará con voz y voto, y contará con voto dirimente en caso de empate.
- 2. El/la Adjunto/a o su delegado/a por cada una de las Adjuntías misionales, quienes actúan con voz y voto.
- 3. El/la Coordinador/a General de Asesoría Jurídica o su delegado/a, quien tendrá la calidad de asesor/a y secretario/a; y, actuará con voz y voto.
- 4. El/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a o su delegado/a, quien actuará con voz y voto.
- 5. Un/a servidor/a de la DPE, con su respectivo suplente, quienes serán elegidos cada seis meses de las diferentes unidades de la entidad, por las Coordinaciones Generales Zonales, tomando en consideración su responsabilidad y compromiso con la Institución y no

podrán pertenecer a las áreas en las que se verifiquen las denuncias; actuarán con voz y voto. En caso de que se verifique que el/la servidor/a no puede participar, se contará con el suplente.

- 6. Un/a trabajador/a de la DPE, con su respectivo suplente, quienes serán elegidos cada seis meses de las diferentes unidades de la entidad, por las Coordinaciones Generales Zonales, tomando en consideración su responsabilidad y compromiso con la Institución y no podrán pertenecer a las áreas en las que se verifiquen las denuncias; actuarán con voz y voto. En caso de que se verifique que el/la servidor/a no puede participar, se contará con el suplente.
- 7. El/la Director/a Nacional de Administración del Talento Humano o su delegado/a, quien tendrá la calidad de asesor/a del proceso y actuará con voz, pero sin voto.

**Art. 9.-** Responsabilidades del Comité de Ética.- Los y las integrantes del Comité de Ética, tendrán bajo su responsabilidad:

- a) Implementar y difundir el Código de Ética dentro de la entidad a nivel nacional y en las delegaciones que mantiene en el exterior.
- b) Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos.
- c) Recepcionar denuncias, investigarlas y dictaminar las observaciones correspondientes, las mismas que tendrán efecto en el campo estrictamente ético-institucional.
- d) Preservar y garantizar la independencia de criterio, la imparcialidad y el principio de equidad. Si alguno de sus miembros tuviese algún tipo de conflicto de intereses comprobado frente a algún caso de denuncia institucional, deberá abstenerse de inmediato, debiendo ser sustituido por otra persona.
- e) Orientar la lucha contra todo indicio de corrupción institucional o actos deshonestos; tales como los procedimientos incorrectos, palanqueos, copias, plagios, recomendaciones o tráfico de influencias, mediocridad, conflicto de intereses personales, maltratos físicos, emocionales, morales y sexuales; chantajes y sobornos de todo tipo, cobro sin trabajar y otras defecciones éticas y morales.
- f) Velar por la reserva de los casos.
- g) De requerirse, generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento al Código de Ética.
- h) Realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.

**Art. 10.-** Período.- El Comité de Ética se reunirá una vez por mes de forma ordinaria, y, en cualquier momento a petición motivada de uno o más de sus miembros y por convocatoria de su Presidente.

**Art. 11.-** Procedimientos.- El Comité de Ética institucional, establecerá, revisará y generará los procedimientos internos para:

- a) Implementar el Código de Ética dentro de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y en las delegaciones que mantiene en el exterior.
- b) Realizar y socializar un manual que ejemplifique los comportamientos éticos deseables y los conflictos éticos más comunes y que contenga sugerencias para generar incentivos y/o soluciones.
- c) Reconocer e incentivar comportamientos éticos positivos.
- d) Conocer y derivar a la instancia interna competente casos de incumplimiento del Código de Ética.
- e) Proponer recomendaciones y resoluciones de los casos receptados.
- f) Monitorear los casos que se deriven a la instancia interna competente.
- g) Realizar formatos de informes; y,
- h) Llevar a cabo los demás procedimientos que considere necesarios para la correcta aplicación del Código de Ética.

**Art. 12.-** Sugerencias.- Las sugerencias se plasmarán en un informe, acta o documento construido de acuerdo a los procedimientos internos de la Defensoría del Pueblo y propuesto por uno de los integrantes del Comité de Ética.

**Art. 13.-** Sanciones.- Será atribución del Comité de Ética coordinar y solicitar a la Dirección Nacional de Administración de Talento Humano o a la autoridad competente para que se efectúen las acciones de investigación correspondientes en concordancia con el artículo 76 de la Constitución de la República; para que en caso de que amerite una sanción en contra de un servidor/a, trabajador/a proceda conforme lo establecido en la LOSEP, Reglamento General a la LOSEP, Código de Trabajo y demás normas vigentes.

## CAPÍTULO V DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Art. 14.-** Las autoridades, son los garantes de la solución y manejo de conflictos mediante la técnica de la mediación interna y mecanismos de diálogos alternos que procuren la solución de conflictos entre los diversos estamentos

y sectores; o de estos con la institución, mediante el fortalecimiento de valores tales como la justicia y la equidad.

**Art. 15.-** Las autoridades, son los garantes para que se mantenga un ambiente de respeto mutuo institucional y buen comportamiento organizacional, basado en cultura de tolerancia, convivencia pacífica y cultivo de sanas costumbres sociales, culturales, físicas y de crecimiento personal.

**Art. 16.-** Es deber de todos los funcionarios/as, servidores/ras y trabajadores/as ser constructores de nuestra propia identidad y pertenencia institucional, promoviendo la responsabilidad y el cumplimiento; así como la aceptación plena y sin discrimin de la característica multiétnica y pluricultural de la nacionalidad ecuatoriana.

## DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**Primera:** El Comité de Ética de la Defensoría del Pueblo, verificará el desarrollo y cumplimiento de los procedimientos descritos en el artículo 11 del presente Código de Ética.

**Segunda:** En un término de un mes a partir de la aprobación del presente Código, acorde con sus responsabilidades, el Comité de Ética procederá a la implementación y difusión del presente Código en la Defensoría del Pueblo a nivel nacional y en sus delegaciones en el exterior.

**Tercera:** Sera obligatorio para cada uno de los integrantes del Comité de Ética la aplicación del principio de confidencialidad en cada una de las denuncias o hechos que llegaran a su conocimiento, debiendo precautelar el bienestar de cada uno de los servidores/as que se encuentren involucrados/as.

## GLOSARIO

**Administración Pública:** Es la actividad nacional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado, que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos, en función de los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

**Buen Vivir:** De conformidad con el artículo 275, párrafo tercero, de la Constitución de la República, el Buen Vivir “requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades y de la convivencia armónica con la naturaleza”.

**Buenas prácticas ambientales:** Mecanismo o sistemas que ayudan a alcanzar cambios en las actitudes individuales, de fácil aplicación y bajo costo económico, que comportan una mejora de la calidad ambiental.

**Ciudadanía:** Pertenencia a determinada comunidad social y política que otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados.

**Código:** En el ámbito del Derecho, un código es una agrupación de principios legales, sistemáticos, que regulan de forma unitaria cierta materia.

**Constitución:** Acta o Norma fundamental en el que están determinados los derechos de una nación, la forma de gobierno y la organización de los poderes públicos de que este se compone

**Contraloría Social:** Es el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de recursos públicos, se realicen en términos de transparencia, eficiencia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes.

**Corrupción:** Es el mal uso del poder encomendado para obtener beneficios privados. Esto incluye, no solamente ventajas financieras, sino también ventajas no financieras.

#### DISPOSICIÓN FINAL

El presente Código de Ética entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, elaborará e implementará los formatos y herramientas necesarias para la difusión y cumplimiento del presente Código.

De la ejecución de la presente resolución encárguese la Dirección Nacional de Administración del Talento Humano y demás Unidades en el ámbito de sus respectivas competencias.

Dado en el Despacho del Defensor del Pueblo, en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano a, 26 de septiembre de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 07 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

No. 103–DPE-CGAJ-2016

Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón  
DEFENSOR DEL PUEBLO

#### Considerando:

Que, el artículo 14 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y buen vivir, *sumak kawsay*, declarando de interés público su preservación;

Que, el artículo 15, de la Constitución de la República del Ecuador, incita al Estado a promover tanto en el sector público como privado el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto;

Que, el artículo 71 de la norma *Ibidem*, reconoce a la naturaleza o Pacha Mama derechos y establece en su inciso tercero que el Estado “...*incentivará a las personas naturales y jurídicas, y a los colectivos, para que protejan la naturaleza, y promoverá el respeto a todos los elementos que forman un ecosistema.*”;

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la Constitución, 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 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “...*La administración 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 278, número 2 de la norma *ibidem*, manifiesta que para la consecución del buen vivir, a las personas y las colectividades, y sus diversas formas organizativas les corresponde, producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental;

Que, el artículo 395, número 2 de la Constitución de la República del Ecuador, reconoce como principio ambiental las políticas de gestión ambiental que se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales y jurídicas en el territorio nacional;

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

publicada en el Registro Oficial N°7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarias;

Que, el literal h) del artículo 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reconoce al Defensor del Pueblo, dentro de sus deberes y atribuciones el “...h) *Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado. Hacer públicas las recomendaciones; observaciones que hubiera dispuesto y orientar a los ciudadanos sobre el ejercicio de sus derechos;...*”;

Que, el artículo 8 de la Ley de Gestión Ambiental establece que la autoridad ambiental nacional será ejercida por el Ministerio del Ambiente, que actuará como instancia rectora, coordinadora y reguladora del Sistema Nacional Descentralizado de Gestión Ambiental, sin perjuicio de las atribuciones que dentro del ámbito de sus competencias y conforme las leyes que las regulan, ejerzan otras instituciones del Estado;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 131, publicado en el Registro Oficial 284 del 22 de septiembre de 2010, y reformado mediante Acuerdo Ministerial No. 34 publicado en el Registro Oficial Suplemento 236 de 30 de abril de 2014, se expidieron las “Políticas Generales para Promover las Buenas Prácticas Ambientales en Entidades del Sector Público y Privado”;

Que, el numeral 2.1.1.2.2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, establece entre las Atribuciones y Responsabilidades de el/la Directora/a Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente “...c) *Implementar las directrices, procedimientos, políticas y normativas de protección de derechos colectivos, de la naturaleza y el ambiente;...*”;

Que, la Defensoría del Pueblo, a partir del año 2014 ha realizado gestiones internas e interinstitucionales a fin de promover actividades dentro del marco de Buenas Prácticas Ambientales a nivel institucional;

Que, mediante Convenio suscrito el agosto 5 de 2015 por la Defensoría del Pueblo y la Empresa Metropolitana de Aseo - EMASEO EP, convienen realizar acciones conjuntas para implementar el programa de manejo integral de residuos sólidos en las instalaciones defensoriales, ubicadas en los Edificios: a) Avenida de La Prensa N54-97 y Jorge Piedra y b) Avenida de los Shyris N37-254 y La Tierra, ambos ubicados en el Distrito Metropolitano de Quito, obligándose a realizar acciones de minimización y de separación en origen de todos los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos generados en las instalaciones de los Edificios a) y b) antes citados, a fin de que éstos sean posteriormente recolectados por Gestores Ambientales autorizados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Que, tras mantener reuniones con diferentes unidades de la institución, se concluye en la necesidad de retomar el accionar de las Buenas Prácticas Ambientales y conformar un Comité que lidere ésta gestión y permita canalizar y viabilizar políticas internas que contribuyan a la protección del ambiente, a través de la optimización de la dotación y consumo responsable de recursos así como el manejo adecuado de desechos generados dentro de la Defensoría del Pueblo;

Que, mediante Memorando Nro.DPE-DGUSPD-2016-0042-M, de 07 de julio de 2016, el Director General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios, remite a la Coordinación General de Asesoría Jurídica el proyecto de Resolución de conformación del Comité Interno de Buenas Prácticas Ambientales, elaborado por la Dirección Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado, en el cual se establecen las unidades institucionales que integrarán este organismo y solicita su análisis;

Que, la Secretaria General de la Asamblea Nacional, mediante Oficio No.SAN-2016-1996, de 09 de noviembre de 2016 dirigido al Dr. Ramiro Rivadeneira, informa que: “...El pleno de la Asamblea Nacional, de conformidad con sus atribuciones, en Sesión del 8 de noviembre de 2016, resolvió aceptar su renuncia al cargo de Defensor del Pueblo...”; en virtud de lo cual, mediante Acción de Personal No.1545-2016, se encarga al Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón las funciones de Defensor del Pueblo, a partir del 08 de noviembre de 2016; y, mediante Acción de Personal No. 1708-2016, que rige a partir del 28 de noviembre de 2016;

Que, la Adjunta de Usuarios y Consumidores, mediante Memorando Nro.DPE-ADUC-2016-0061-M, de 09 de noviembre de 2016, dirigido al Defensor del Pueblo Encargado, solicita su aprobación a la presente Resolución;

Que, las Buenas Prácticas Ambientales son actividades, acciones y procesos que asumen las y los servidores públicos con el fin de aminorar el impacto ambiental negativo causado por los procedimientos productivos a través del tiempo;

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo:

#### Resuelve:

**Art. 1.-** Conformar el Comité Interno de Buenas Prácticas Ambientales, el cual será integrado por:

- El/la Defensor/a del Pueblo o su delegado/a; quien presidirá y contará con voto dirimente;
- El/la Coordinador/a General Administrativo/a Financiero/a o su delegado/a;
- El /la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza o su delegado/a;



- d. El/la Adjunto/a de Usuarios y Consumidores o su delegado/a;
- e. El/la Director/a Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente;
- f. El/la Director/a de Agua, Saneamiento y Alcantarillado, y,
- g. El/la Director/a Nacional de Comunicación Social.

**Art. 2.-** Disponer al Comité Interno de Buenas Prácticas Ambientales, la elaboración del Manual de Buenas Prácticas Ambientales, en el plazo de 90 días, para su posterior revisión y expedición oficial.

**Art. 3.-** Disponer a la Dirección Nacional de Secretaría General la publicación de la presente resolución en el Registro Oficial.

**Art. 4.-** De la ejecución de la presente Resolución que entrará en vigencia a partir de su fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a los integrantes del Comité Interno de Buenas Prácticas Ambientales y Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, en el Despacho del Señor Defensor del Pueblo Encargado, a 28 de noviembre de 2016.

f.) Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón, Defensor del Pueblo Encargado.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 03 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 006-DPE-CGAJ-2017**

**Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO**

**Considerando:**

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establece la autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la Constitución, 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 384 de la Constitución de la República del Ecuador, define a la comunicación como un “...servicio público que se prestará a través de medios públicos, privados y comunitarios...” y dispone que el sistema de comunicación social “...asegurará el ejercicio de la comunicación, la información y la libertad de expresión, y fortalecerá la participación ciudadana...”, para lo cual estará conformado por “...las instituciones y actores de carácter público, las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.”;

Que, dentro de los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo, en el artículo 8, literales a) y n) de la Ley Orgánica de la institución, se establece que ejercerá la representación legal y la administración de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 9 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, manifiesta: “...El Defensor del Pueblo nombrará un adjunto, primero y segundo, en los cuales delegará funciones, deberes y atribuciones, y que además le reemplazarán en su orden, en el ejercicio de las mismas, en los supuestos de ausencia temporal, y de vacancia del cargo hasta que el Congreso Nacional nombre al titular...”;

Que, la Ley Orgánica de Comunicación, publicada en el Registro Oficial Suplemento No.22, de 25 de junio de 2013, cuya última reforma se efectuó el 30 de diciembre de 2016, en su Título III “Sistema de Comunicación Social”, Capítulo II “De la Institucionalidad para la Regulación y el Control”, artículo 47, determina que: “... El Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación es un cuerpo colegiado con personalidad jurídica, autonomía funcional, administrativa y financiera, cuyo presidente ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de esta entidad...”;

Que, de manera concordante, el artículo 48 de la Ley Orgánica de Comunicación, establece que el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, estará integrado por: “...1. Un representante de la Función Ejecutiva, quien lo presidirá. 2. Un representante de los Consejos Nacionales de Igualdad. 3. Un representante del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. 4. Un representante de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. 5. Un representante del Defensor del Pueblo...”;

Que, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador,

expedido mediante Resolución No.187, de 29 de octubre de 2012, publicado en el Registro Oficial Suplemento No.369, de 26 de noviembre de 2012, reconoce en su Título II “DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR”, numeral 2.1.1 “ADJUNTÍA DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA”, entre las atribuciones del Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza “... a) Subrogar en las funciones de Defensora o Defensor del Pueblo, en caso de ausencia temporal o reemplazarlo mediante encargo en caso de vacancia del cargo hasta que se nombre al titular...”; en concordancia, el artículo 5 de la Resolución No.0001-DPE-CGAJ-2015, de 05 de enero de 2015, dispone que “...El/la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza tendrá la calidad de Primer/a Adjunto/a y subrogará las funciones de el/la Defensor/a del Pueblo en caso de ausencia temporal o lo reemplazará mediante encargo en caso de vacancia del cargo hasta que se nombre a el/la titular”;

Que, mediante Boletín de Prensa No.370, de 27 de octubre de 2017, realizado por la Coordinación de Comunicación del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se informa que el “...31 de octubre de 2016...se publicará la convocatoria para el concurso de méritos y oposición para la selección y designación de la primera autoridad de la Defensoría del Pueblo...”; y, de conformidad con el cronograma del concurso presentado por el Presidente de la Comisión Ciudadana de Selección, ante el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social se establece que “...tentativamente se contaría con la nueva autoridad entre febrero y marzo del próximo año...”;

Que, con fecha 31 de octubre de 2016, la Presidenta del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, realiza la Convocatoria al Concurso Público de Oposición y Méritos para la Selección y Designación de la Primera Autoridad de la Defensoría del Pueblo;

Que, ante la renuncia presentada por el Dr. Ramiro Rivadeneira, titular de la Defensoría del Pueblo, la Secretaría General de la Asamblea Nacional, mediante Oficio No.SAN-2016-1996, de 09 de noviembre de 2016, informa: “...El pleno de la Asamblea Nacional, de conformidad con sus atribuciones, en Sesión del 8 de noviembre de 2016, resolvió aceptar su renuncia al cargo de Defensor del Pueblo...”;

Que, mediante Acción de Personal No.0021-2017, de 09 de enero de 2017, se encarga al Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón las funciones de Defensor del Pueblo, a partir del 07 de enero de 2017;

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

#### **Resuelve:**

**Art. 1.-** Designar como representante de la Defensoría del Pueblo ante el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y la Comunicación a la Dra. Berenice Pólit Montes de Oca.

**Art. 2.-** Dejar insubsistente la Resolución No.0139-DPE-2013-RLF, de 08 de julio de 2013.

**Art. 3.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo Encargado, a 31 de enero de 2017.

f.) Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón, Defensor del Pueblo Encargado.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 25 de septiembre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

---

**No. 009-DPE-CGAJ-2017**

**Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO ENCARGADO**

#### **Considerando:**

Que, el artículo 52 de la Constitución establece que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las personas consumidoras y consumidores (...).

Que, el artículo 53 de la Constitución dispone que “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación (...).

Que, el artículo 214 de la Constitución establece que la Defensoría del Pueblo es 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 dispone que “la Defensoría del Pueblo tendrá como funciones 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, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, publicada en el Registro Oficial No. 7 del 20 de febrero de 1997, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 4 establece los derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República, los tratados y convenios Internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil.

Que, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en su artículo 4, numeral 12, establece como uno de los derechos fundamentales del consumidor, el "derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado".

Que, el artículo 5 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, determina que "se entenderá por libro de reclamos todo tipo de registro, ya sea en medio magnético o escrito. Todas las empresas y establecimientos mantendrán un libro de reclamos conforme lo dispuesto en el [artículo 4] (...)"

Que, el mismo artículo establece que "el referido libro estará a disposición de los consumidores, respecto de su propio reclamo, de la asociación de consumidores que lo solicite, respecto de un reclamo en el que interviene a solicitud de un consumidor (...); y de los organismos y autoridades competentes, de conformidad con la ley."

Que, de acuerdo al Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene la misión de "coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de protección y promoción de derechos de las personas usuarias y consumidoras a nivel nacional, regional y provincial".

Que, será responsabilidad del adjunto/a de Usuarios y Consumidores "aprobar, supervisar y evaluar los procesos de registro defensorial de proveedores de bienes y servicios, así como del mecanismo de hojas de reclamaciones".

Que, es misión de la Dirección General de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo "Planificar, coordinar y gestionar estrategias para promover la protección y tutela de los derechos de los consumidores y el control eficiente a los proveedores de bienes y productos de consumo masivo."

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, al señalar las atribuciones y responsabilidades del Director/a de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo, en los literales b,d,e, establece: "coordinar y direccionar la implementación de los mecanismos de protección de los derechos de los consumidores de bienes y productos de consumo masivo a nivel nacional, regional y provincial"; "coordinar y dirigir el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo" y "establecer criterios y mecanismos para el correcto manejo del sistema de hojas de reclamaciones de consumo".

Que, la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes tiene como misión "dirigir, planificar y constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente, y verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para su funcionamiento".

Que, el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, al señalar las atribuciones y responsabilidades del Director/a Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, en lo principal dispone: a) establece: "constituir el registro de proveedores de bienes y productos de consumo masivo, y actualizarlo permanentemente, con la finalidad de otorgar números de registro defensorial de manera eficiente", b) "Establecer acciones y estrategias que permitan implementar el registro defensorial de proveedores de bienes y productos de consumo masivo", c) "Monitorear permanentemente la actualización y correcto funcionamiento del registro defensorial, e) "Extender el número de registro defensorial a los proveedores que lo soliciten, f) "Coordinar el mecanismo adecuado para la solicitud y otorgamiento del registro defensorial", i) "Llevar un registro de hojas de reclamaciones y derivar a la instancia de la Defensoría del Pueblo competente para conocer el reclamo".

Que, con el transcurso del tiempo la tecnología ha evolucionado, mejorando las formas de comunicación, permitiendo una interacción rápida entre las personas y produciendo medios más accesibles que puedan ser utilizados como herramientas que contribuyan a la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras;

Que, es indispensable normar la implementación, administración y uso de la Plataforma Informática denominada "LIBRO DE RECLAMOS".

En ejercicio de las atribuciones que le confieren la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo,

#### **Resuelve:**

Expedir el

#### **INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACION, ADMINISTRACIÓN Y USO DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA DENOMINADA "LIBRO DE RECLAMOS".**

Art. 1.- Objetivo.- El objetivo del presente instrumento es establecer la implementación y administración del sistema "LIBRO DE RECLAMOS" de la Defensoría del Pueblo.

Art. 2.- Ámbito.- La presente norma será de uso y cumplimiento obligatorio para todos los responsables

de las áreas de usuarios y consumidores, conforme a la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.

#### DEL LIBRO DE RECLAMOS

Art. 3.- Finalidad.- Esta plataforma informática tiene como finalidad brindar a la población un canal directo y ágil entre las personas usuarias/consumidoras y las empresas proveedoras/prestadoras, para presentar los reclamos por un bien adquirido o un servicio privado o público recibido, y que las empresas proveedoras/prestadoras cuenten con una herramienta dinámica y estructurada para la recepción, trámite y respuesta de las reclamaciones ciudadanas; haciendo efectivo el derecho reconocido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento General.

Art. 4.- Estructura.- El “LIBRO DE RECLAMOS” está constituido por los siguientes módulos:

- a.- Módulo de personas usuarias/consumidoras.- Permite el registro de la persona usuaria/ consumidora, ingresar reclamos, calificar el proceso de atención al reclamo, verificar el estado del reclamo y la opción de escalar el reclamo a la Defensoría del Pueblo;
- b.- Módulo de empresas proveedoras/prestadoras.- Permite el registro de la empresa proveedora/prestadora, atender reclamos, monitorear el proceso de atención, generar reportes y adherir sucursales.
- c.- Módulo de monitoreo y seguimiento de la Defensoría del Pueblo.- Permite administrar el sistema, monitorear la atención de los reclamos y generar reportes para la prevención de la vulneración de derechos. El encargado de este módulo es el administrador de la plataforma informática que corresponderá a la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes.

Art. 5.- Acceso al sistema.- Para acceder al sistema y crear una cuenta las empresas proveedoras/prestadoras y la persona usuaria/consumidora debe ingresar a la página web de la Defensoría del Pueblo ([www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)) o al siguiente link: <http://consumidores.dpe.gob.ec>

Art.6.- Registro.- Tanto la empresa proveedora/ prestadora y la persona usuaria/consumidora para formar parte del sistema, tendrán que registrarse en el mismo, siguiendo las instrucciones contenidas en el Manual de Usuario “LIBRO DE RECLAMOS” de la Defensoría del Pueblo.

Art. 7.- De la persona usuaria/ consumidora.- Una vez registrada en la plataforma informática tendrá acceso al respectivo módulo, que le permitirá consultar la normativa relacionada a la protección de las personas usuarias/consumidoras, ingresar el reclamo a la empresa proveedora/prestadora, revisar la respuesta a su reclamo a fin de verificar si este ha sido atendido o no, calificar el proceso de atención al reclamo con las opciones de

satisfecho o insatisfecho; si la calificación es insatisfecho, la persona usuaria o consumidora tiene la posibilidad de remitir su reclamo a la Defensoría del Pueblo.

Art. 8.- De la empresa proveedora/prestadora.- Una vez registrada en la plataforma informática, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes validará la información suministrada por la empresa proveedora/prestadora. A través de este módulo podrá atender los reclamos ingresados, realizar seguimiento y monitorear el proceso.

Art. 9.- Del administrador de la plataforma informática.- La Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes es la responsable de la administración funcional de la plataforma informática, en coordinación con la Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios y la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Art.10.- Atribuciones del administrador.- El administrador de la plataforma informática tendrá las siguientes atribuciones:

- Administrar pantallas,
- Controlar accesos (creación de perfiles y usuarios),
- Administrar parámetros (categorías, semaforización, etc.),
- Validar la información ingresada por la empresa proveedora/ prestadora,
- Monitorear la información ingresada, y
- Generar reportes.

Art. 11.- La información proporcionada por la persona usuaria/consumidora y la empresa proveedora prestadora, es considerada confidencial y el uso ilegal que se haga de esta información o su divulgación, dará lugar a las acciones legales pertinentes, de conformidad con lo que dispone el Art. 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. De conformidad con lo dispuesto en el numeral “5.- CONFIDENCIALIDAD” establecido en los términos y condiciones suscritos tanto por la persona usuaria/consumidora como por la empresa proveedora/ prestadora.

Art.12.- De la custodia de la información.- La Defensoría del Pueblo únicamente es custodio de la información proporcionada por la persona usuaria/consumidora y la empresa proveedora/prestadora, siendo estas últimas responsables por el contenido de la misma.

Art.13.- De la utilización de la información.- La Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes podrá

utilizar la información proporcionada por la persona usuaria/consumidora o la empresa proveedora/prestadora que se encuentra almacenada en el sistema y tienen la responsabilidad de custodiar las claves de acceso y la información almacenada en el mismo, así como no difundir la información con intereses ajenos a los fines institucionales. La omisión de estas acciones dará lugar a responsabilidades legales y administrativas.

Art. 14.- De la información requerida por las instituciones públicas.- En el caso de que una institución pública se encuentre realizando investigaciones inherentes al tema y requiera información que se encuentra alojada en la plataforma informática, esta deberá ser solicitada con el debido sustento legal a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo.

Art.15.- Del mantenimiento y perfeccionamiento de la plataforma informática.- La Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se encargará de ejecutar, controlar, mantener, operar, perfeccionar; y, asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma informática del “Libro de Reclamos”, en coordinación con la Dirección de Registro de Proveedores de Bienes. Además, tiene la responsabilidad global sobre el servidor, con excepción de su contenido; para cuyo efecto gestionará la obtención de recursos necesarios dentro del presupuesto anual institucional.

#### DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los manuales de usuario elaborados por la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes como una guía para el manejo del sistema, estarán permanentemente publicados en la página web de la Defensoría del Pueblo ([www.dpe.gob.ec](http://www.dpe.gob.ec)), y estarán a disposición de la empresa proveedora/prestadora y de la persona usuaria/consumidora.

SEGUNDA.- Para el correcto funcionamiento y alimentación de la información de la plataforma informática, se mantendrán convenios interinstitucionales con el Servicio de Rentas Internas y la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

TERCERA.- la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, será la encargada de notificar oportunamente a la máxima autoridad de la Defensoría del Pueblo, sobre la pertinencia de la suscripción o renovación de los convenios con el SRI y la DINARDAP.

CUARTA.- Para que el sistema cumpla con su objetivo, las partes deben aceptar y cumplir con los acuerdos establecidos en los términos y condiciones al momento de su registro en la plataforma informática.

QUINTA.- Queda prohibida la reproducción y/o distribución de los materiales relacionados a esta plataforma informática, para fines ajenos a su implementación y funcionamiento.

SEXTA.- La Imagen Corporativa que identifica esta herramienta, estará a cargo de la Dirección Nacional de Comunicación Social en coordinación con la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

UNICA.- En un plazo máximo de ocho días contados a partir de la publicación de la presente resolución, se realizará el lanzamiento oficial de la plataforma informática alojada en la página web de la Defensoría del Pueblo, la misma que estará a disposición de las personas usuarias/ consumidoras y de las empresas proveedoras/prestadoras.

#### DISPOSICIÓN FINAL

De la ejecución de la presente resolución que entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese la Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes, dentro del ámbito de sus competencias, e informar semestralmente al Defensor del Pueblo.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 07 de febrero de 2017.

f.) Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón, Defensor del Pueblo Encargado.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 04 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 06 de octubre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 031-DPE-CGAJ-2017**

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

#### Considerando:

Que, el artículo 214 de la Constitución de la República del Ecuador, prescribe: “*La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera. Su estructura será centrada y tendrá delegados en cada provincia y en el exterior.*”

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República 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 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece: “*La defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República*”

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el Art. 4 de la Ley para la Reparación de las Víctimas, dispone: “...*Creación del Programa de Reparación por vía administrativa.- Créase el Programa de Reparación, por vía administrativa, para las víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad, a cargo de la Defensoría del Pueblo. El Programa de Reparación tendrá por objeto implementar las medidas de reparación establecidas en esta Ley.*”.

Que, el Art. 6 de la Ley para la Reparación de las Víctimas, establece el Derecho a recibir medidas individuales de reparación integral, tales como: “*1. La rehabilitación física y atención psicosocial. 2. La supresión, a solicitud de parte, de todos los datos y antecedentes personales constantes en los diferentes archivos judiciales, policiales, militares u otros, relacionados con los hechos documentados por la Comisión de la Verdad. 3. La búsqueda, localización y liberación de la persona desaparecida, que estará a cargo de la Policía Nacional, con la dirección de la Fiscalía General del Estado; y, en caso de fallecimiento, las mencionadas instituciones se encargarán de la exhumación, identificación y la restitución de sus restos a sus allegados, quienes tendrán derecho a ser informados del avance en la búsqueda de la persona y a participar en las diligencias que se adelanten con ese fin. 4. La declaratoria, a petición de parte, de muerte presunta y de la posesión definitiva de los bienes de las víctimas de desaparición forzada, en virtud de la presunción de muerte por desaparecimiento, de conformidad con los artículos 68 a 80 del Código Civil. Para el efecto, no serán aplicables los artículos 66 y 67 del referido Código. 5. La capacitación laboral, formación técnica o asesoría para el desarrollo de iniciativas de inclusión económica. 6. La restitución de los apellidos paterno y materno de los hijos e hijas de las víctimas que fueron inscritos en el Registro Civil como hijos de otras personas, para evitar que sean*

*perseguidos o violentados por los perpetradores de las graves violaciones de derechos realizadas en contra de sus padres biológicos. Una vez corroborada la situación, la autoridad competente del Registro Civil, Identificación y Cedulación correspondiente realizará la inscripción de la modificación del registro de nacimiento.*”.

Que, el Art. 9 de la Ley para la Reparación de las Víctimas, establece: “...*Estructura institucional y líneas de trabajo.- Para gestionar el Programa de Reparación por vía administrativa para las víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad, la Defensoría del Pueblo podrá crear dentro de su estructura institucional una Dirección de Reparación y Prosecución de Acciones Judiciales o cualquier otra instancia administrativa que considere conveniente para este fin, la cual tendrá a su cargo las siguientes líneas de trabajo: 1. Línea de rehabilitación física y atención psicosocial. 2. Línea de asesoramiento, representación y patrocinio legal para la judicialización de casos. 3. Línea de educación en derechos humanos y difusión del Informe final de la Comisión de la Verdad. 4. Línea de implementación de medidas simbólicas y medidas de satisfacción. 5. Línea de archivo y custodia de la memoria documental de las violaciones de derechos humanos. Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el Programa de Reparación por vía administrativa, la Defensoría del Pueblo coordinará con las instituciones y autoridades públicas que tengan competencias en los ámbitos que tienen relación con líneas de trabajo establecidas en este artículo, y con la Procuraduría General del Estado.*”.

Que, el Art. 35 de la Ley de Modernización del Estado con respecto de las delegaciones, establece lo siguiente: “Cuando la importancia económica o geográfica de la zona o la conveniencia institucional lo requiera, los máximos personeros de las instituciones del Estado dictarán acuerdos, resoluciones u oficios que sean necesarios para delegar sus atribuciones. En estos documentos se establecerá el ámbito geográfico o institucional en el cual los funcionarios delegados ejercerán sus atribuciones. Podrán, asimismo, delegar sus atribuciones a servidores públicos de otras instituciones estatales, cumpliendo el deber constitucional de coordinar actividades por la consecución del bien común;”

Que, mediante Resolución No. 187, de 29 de octubre de 2012, se emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, publicada en el Suplemento Especial del Registro Oficial No. 369 del 26 de noviembre de 2012 por el cual se crea la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza dentro de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, cuya Misión es: “...*Coordinar, aprobar, supervisar y evaluar el funcionamiento del nivel operativo de política pública, tutela, educación e investigación de derechos humanos y de la naturaleza en el ámbito nacional, regional, provincial y en el exterior*”;

Que, mediante Resolución No. 101-CGAJ-DPE-2014, de 02 de julio de 2014, el Defensor del Pueblo crea la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad e Incorpora al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, publicado en Registro Oficial-Edición Especial Nro. 396 de fecha 26 de noviembre de 2012.

Que, mediante Resolución No. 198-CGAJ-DPE-2014, de 13 de noviembre de 2014, el Defensor del Pueblo expide las directrices para regular el procedimiento para el programa de reparación por vía administrativa para las víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad; disponiendo en el segundo inciso del Art. 23 de las referidas directrices, que: “... *Para constancia de las medidas de reparación acordadas, el Defensor del Pueblo o su delegado suscribirá con las personas beneficiarias el respectivo acuerdo reparatorio*”.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la constitución y la ley.

#### Resuelve:

**Art. 1.-** Delegar a el/la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza, para que a nombre y representación del Defensor del Pueblo, suscriba el Acuerdo Reparatorio de conformidad con lo previsto en el Art. 23 de la Resolución No. 198-CGAJ-DPE-2014, de 13 de noviembre de 2014.

**Art. 2.-** El/la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza, responderá por los actos realizados en ejercicio de la presente delegación; e informará por escrito las acciones tomadas en ejercicio de la presente delegación en todos aquellos casos relevantes.

**Art. 3.-** De la ejecución de la presente Resolución, encárguese el/la Adjunto/a de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

**Art. 4.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, que estará a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Dado en Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, a 7 de abril de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 25 de septiembre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

**No. 038-DPE-CGAJ-2017**

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

#### Considerando:

Que, el Art. 18 de la Constitución de la República, dispone que las personas de manera individual o colectiva gozan del derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior; así como el derecho de acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas, sin que exista la reserva de información, salvo lo dispuesto en la ley.

Que, el artículo 214 de la Constitución establece que la Defensoría del Pueblo es 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 1 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece: “*La defensoría del Pueblo, cuyo titular es el Defensor del Pueblo, es un organismo público, con autonomía funcional, económica y administrativa y con jurisdicción nacional. Su sede será la capital de la República*”

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 literales a), b) y c) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo ejerce la representación legal y le corresponde organizar la institución en todo el territorio nacional, para lo cual debe dictar los reglamentos y resoluciones que sean necesarios;

Que, el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), publicada en el Registro Oficial W 34, Suplemento N° 337 de mayo 18 de 2004 dispone que todas las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que tengan Participación del Estado o sean concesionarios de éste, difundirán la información que se describe en cada uno de sus literales.

Que, mediante Decreto Ejecutivo N° 2471, publicado en el Registro Oficial N° 507 del 19 de enero del 2005, se expidió el Reglamento a la mencionada Ley;

Que, mediante Resolución N° 007-DPE-CGAJ, emitida por el Defensor del Pueblo el 15 de enero de 2015, se aprueban los parámetros técnicos para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa establecidas en el arto7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública cuyo objetivo fundamental es garantizar la publicación de la información obligatoria que todas las entidades poseedoras de información pública deben difundir de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la LOTAIP, de manera que sea clara y de fácil

acceso para los usuarios y usuarias, además de permitir que los portales institucionales se encuentren permanentemente actualizados y se determinen responsables.

Que, mediante Resolución N° 013-DPE-CGAJ, emitida por el Defensor del Pueblo el 09 de febrero de 2015, se conforma el Comité de Transparencia de la Defensoría del Pueblo, asignándole funciones y responsabilidades.

Que, el Art. 4 de la Resolución N° 013-DPE-CGAJ, detalla las Unidades Poseedoras de la Información (UPI) que serán responsables de la generación, custodia y producción de la información para cada uno de los literales del Art. 7 de la LOTAIP.

Que, conforme consta en Acta de 12 de abril de 2017, se reúne el Comité de Transparencia de la Defensoría del Pueblo abordando los siguientes temas: 1.- Sobre solicitudes de Acceso a la Información Pública. 2.- Sobre

literal D del Complemento del Artículo 7; 3.- Sobre literal H del Complemento del Artículo 7; 4.- Sobre literal M del Complemento del Artículo 7; 5.- Sobre literal Q del Complemento del Artículo 7; y 6.- Repositorios; y luego del análisis correspondiente plantean reformas al Art. 4 de la Resolución N° 013-DPE-CGAJ, emitida por el Defensor del Pueblo el 09 de febrero de 2015, en razón de las áreas poseedoras de información.

En ejercicio de las atribuciones conferidas en la Constitución y la Ley

#### Resuelve:

Art. 1.- Modificar en parte la Determinación de las Unidades Poseedoras de Información contenida en el Art. 4 de la Resolución N° 013-DPE-CGAJ, de 09 de febrero de 2015, según el siguiente detalle:

MODIFICATORIA	SUSTITUYASE	INCORPORESE
Líteral	UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION	UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION
d)	Dirección Nacional de Comunicación Social	Coordinación General Administrativa Financiera
h)	Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Coordinación General Administrativa Financiera
m)	Dirección Nacional de Comunicación Social	Coordinación General de Planificación
q)	Coordinación General Administrativa Financiera	La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza enviará mensualmente todas las Resoluciones de Revisión a la Coordinación General Administrativa Financiera para que sean sistematizadas y remitidas para su publicación

Art. 2.- La Resolución No. 013-DPE-CGAJ, de 09 de febrero de 2015, se mantendrá vigente con las modificaciones efectuadas en el Art.1 de la presente resolución.

Art.3.- De la ejecución y socialización de la presente resolución, encárguese el Director Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en coordinación con la Dirección Nacional de Secretaría General.

Art. 4.- La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial a cargo de la Dirección Nacional de Secretaría General.

Art. 5.- El literal q) reformado contenido en el artículo 1 de la presente resolución se lo aplicará una vez que se tenga el marco normativo interno de tratamiento de la información confidencial, que será elaborado en un plazo no mayor a 6 meses por la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 16 de mayo de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 02 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 25 de septiembre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.



No. 046-DPE-CGAJ-2017

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO****Considerando:**

Que, el artículo 3 numeral 1 de la Constitución de la República establece que son deberes primordiales del Estado: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.”;

Que, los artículos 204 y 214 de la Constitución de la República del Ecuador, establecen la autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa de la Defensoría del Pueblo;

Que, el artículo 215 de la Constitución de la República, 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 mismo artículo 215 de la Constitución establece las atribuciones de la Defensoría del Pueblo, las cuales serán: el patrocinio de garantías jurisdiccionales y reclamos por mala calidad o indebida prestación de servicios, la emisión de medidas de cumplimiento obligatorio, el investigar y resolver sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos, y el ejercicio y promoción de la vigilancia del debido proceso, así como prevenir e impedir de inmediato la tortura y los tratos crueles, inhumanos y degradantes;

Que, el tercer inciso del artículo 426 de la Constitución establece que los derechos consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de inmediato cumplimiento y aplicación. No podrá alegarse falta de ley o desconocimiento de las normas para justificar la vulneración de los derechos y garantías establecidos en la Constitución, para desechar la acción interpuesta en su defensa, ni para negar el reconocimiento de tales derechos.

Que, el artículo 3 de la Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social establece que esta función se fundamenta, entre otros, en los siguientes principios: 1. *Independencia: Ninguna función u organismo del Estado podrá intervenir en la organización, administración, atribuciones o adopción de resoluciones de la Función de Transparencia y Control Social.* 2. *Autonomía: La Función de Transparencia y Control Social y sus órganos se regirán por su propia regulación en los ámbitos administrativo, financiero, presupuestario y organizativo.*

Que, el artículo 100 de la Ley Orgánica de Discapacidades establece que 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 en el sector público y privado y sancionar su inobservancia; así como, solicitar a las autoridades competentes que juzguen y sancionen las infracciones que prevé la Ley, sin perjuicio de la reparación que corresponda como consecuencia de la responsabilidad civil, administrativa y penal a que pueda haber lugar. Para la ejecución de las sanciones pecuniarias, se podrá hacer uso de la jurisdicción coactiva;

Que, el primer artículo innumerado agregado luego del artículo 24 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece que el *Defensor del Pueblo tiene la atribución de ordenar medidas de protección para evitar o cesar la vulneración de derechos Constitucionales de personas y grupos de atención prioritaria;*

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, determina que corresponderá a la Defensoría del Pueblo: “a) Promover o patrocinar los recursos de Hábeas Corpus, Hábeas Data y de Amparo de las personas que lo requieran; b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen; y, c) Ejercer las demás funciones que le asigne la Ley”;

Que, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH), define los derechos humanos de la siguiente forma: “Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad y lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

Que, los derechos humanos universales están reconocidos en las diversas fuentes del Derecho Internacional de los Derechos Humanos y generalmente garantizados por la Constitución y la Ley;

Que, los principios relativos al Estatuto y funcionamiento de las instituciones de promoción y protección de los derechos humanos determinan en el numeral 3, acápite 2do., como atribución conocer “Toda situación de violación de los derechos humanos de la cual decida ocuparse”;

Que, dentro de los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo, el literal b) del artículo 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, establece que deberá organizar la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional; mientras que el literal c) del mencionado artículo le faculta elaborar y aprobar los reglamentos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución;

Que, mediante el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo

del Ecuador, se establece la estructura organizacional por procesos alineada con su misión consagrada en la Constitución de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Direccionamiento Estratégico Institucional;

Que, es necesario establecer criterios claros respecto a la admisibilidad, conocimiento y tramitación de medidas de cumplimiento obligatorio o medidas de protección, competencia de la Defensoría del Pueblo, así como de los órganos misionales encargados de tramitarlos y resolverlos; y,

En uso de las atribuciones conferidas por la Constitución y la Ley que me asisten como representante legal de la Defensoría del Pueblo.

**Resuelve:**

**EXPEDIR LAS REGLAS PARA EL TRÁMITE DE ADMISIÓN, CONOCIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE PETICIONES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN O DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO**

**Artículo 1. Ámbito.-** Este instrumento regula las admisibilidad, conocimiento, tramitación y resolución, ya sea por orden de autoridad judicial, de oficio o a petición de parte, de peticiones de medidas de protección o medidas de cumplimiento obligatorio que se presenten ante la Defensoría del Pueblo.

**Artículo 2. Competencia.-** Son competentes, por delegación del Defensor o Defensora del Pueblo para decidir sobre la admisión y tramitar los casos materia de este instrumento, quienes ejerzan la titularidad de una Delegación Provincial, Coordinación General Defensorial Zonal o Direcciones Nacionales que son partes de la Dirección General Tutelar, dentro del ámbito de su competencia.

**Artículo 3. De la petición.-** En los casos que ingresen a la Defensoría a petición del titular del derecho, la petición, que se formalizará en la respectiva delegación provincial, coordinación zonal o Direcciones Nacionales de la Dirección General Tutelar, contendrá los siguientes elementos:

1. La o el beneficiario deberá ser una persona perteneciente a un grupo de atención prioritaria;
2. La petición deberá contener los nombres, apellidos y de ser posible un documento de identidad;
3. El señalamiento de un lugar de notificación para cada una de las partes, especialmente un domicilio o lugar físico para la notificación a la(s) parte(s) requerida(s).
4. La narración de los hechos que permita resolver sobre la pertinencia o no de ordenar una medida de protección.
5. La solicitud expresa de la aplicación de una medida de protección.

La persona interesada podrá adjuntar las pruebas con las que cuente al momento de la petición.

**Artículo 4. De la Admisibilidad.-** El procedimiento de las medidas de protección o de cumplimiento obligatorio inicia con su admisibilidad.

Por la naturaleza de las medidas de protección o de cumplimiento obligatorio, la unidad sustanciadora examinará dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su presentación si la solicitud cumple con los requerimientos señalados en esta resolución y, de ser el caso, la calificará. La calificación deberá contener:

1. La aceptación al trámite o la indicación de su inadmisión debidamente motivada;
2. El día y hora en que se efectuará la audiencia y las personas que deberán asistir a ella, la misma que no podrá realizarse en un término mayor a cinco días desde la fecha en que se calificó la solicitud;
3. La orden de notificar con la solicitud, a la o las personas requeridas;
4. La disposición de que en la audiencia, las partes presenten los elementos probatorios para determinar los hechos.
5. En los casos que fuere necesario se dispondrá contar con las ayudas técnicas pertinentes;
6. La Defensoría del Pueblo podrá requerir las pruebas necesarias.

La providencia de admisibilidad será notificada de forma física, personalmente o mediante única boleta, en el lugar que señale el peticionario, sin perjuicio de que el procedimiento posterior continúe con notificaciones electrónicas

**Artículo 5. De la Inadmisibilidad.-** Las peticiones de medidas de protección o de cumplimiento obligatorio serán inadmisibles por excepción. Para este efecto, únicamente se inadmitirán peticiones cuya persona beneficiaria no pertenezca a un grupo de atención prioritaria o cuya pretensión no corresponda a una de las medidas de protección contempladas en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

En el caso de que la solicitud de medidas de protección no cumpla los requisitos contemplados en el artículo 3 de esta resolución, se dispondrá que se complete en el término de tres (3) días. Si no lo hiciere, la unidad sustanciadora se abstendrá de tramitarla.

**Artículo 6. Del levantamiento de información.-** Una vez admitido el caso, la unidad sustanciadora podrá levantar información que creyera pertinente, la misma que deberá ser expuesta en la audiencia.

**Artículo 7. De la Audiencia.-** La audiencia se desarrollará siguiendo las siguientes reglas:

1. En la audiencia se expondrán y practicarán las pruebas que presenten los solicitantes, los requeridos y las que haya dispuesto la Defensoría del Pueblo. La audiencia deberá ser grabada en audio. Podrán intervenir tanto la persona posiblemente beneficiaria de la medida de protección como la persona solicitante, de ser el caso. En todos los casos se garantizará la participación en el proceso a la posible beneficiaria de la medida en la forma en que el sustanciador considere pertinente.
2. En el caso de inasistencia de ambas partes a la audiencia, quien sustancie dará por concluido el reclamo y dispondrá su archivo. De no asistir la persona solicitante o afectada injustificadamente y de ser necesaria su presencia para demostrar la posible vulneración, podrá considerarse como desistimiento. De no asistir la persona, institución u órgano contra el cual se dirige el reclamo, se continuará el trámite.
3. La audiencia podrá aplazarse por una sola vez, a petición de parte interesada, siempre y cuando justifique fuerza mayor o caso fortuito.
4. Si asisten las dos partes a la audiencia, la o el sustanciador procurará un acuerdo entre las partes, que constará en el acta de audiencia.
5. Si las partes llegan a un acuerdo en la implementación de una medida de protección, se dispondrá una de las contempladas en la ley, tendiente a favorecer las relaciones entre las partes y se determinarán los mecanismos de evaluación y seguimiento de la medida.
6. Si no fuere posible el acuerdo, la autoridad sustanciadora escuchará la intervención del solicitante o afectado, quien expondrá, de ser el caso, la posible vulneración y los fundamentos de su solicitud; posteriormente, intervendrá la persona o entidad requerida, que deberá contestar exclusivamente los fundamentos de la solicitud. Tanto la persona reclamante como el reclamado tendrán derecho a la réplica.
7. En el caso de que dentro de las pruebas se requiera la realización de un interrogatorio, la persona interrogada deberá contar con un abogado.
8. La unidad sustanciadora, de considerarlo necesario, para la práctica de la prueba podrá suspender la audiencia, por una (1) sola vez y señalar una nueva fecha y hora para su continuación, dentro del término máximo de cinco (5) días, sin perjuicio de que en la calificación de la petición se haya ordenado previamente la práctica de pruebas y las comisiones necesarias para recabarlas.
9. Si la audiencia se extiende más allá de las ocho (8) horas consecutivas, se suspenderá para continuarla en el día siguiente y así hasta concluirla. No podrá interrumpirse, salvo fuerza mayor.

10. No se aceptará incidente alguno que tienda a retardar el trámite y se garantizará el debido proceso y el derecho de los intervinientes a ser escuchados en igualdad de condiciones.

11. Una vez concluida la audiencia, en un término no mayor a seis (6) días, la autoridad sustanciadora, procederá a emitir un informe no vinculante, al que acompañará la información levantada, la prueba practicada y el acta de la audiencia, así como un proyecto de resolución del caso. Este informe deberá contener conclusiones sobre el caso tramitado y emitirá la recomendación clara sobre la procedencia o no de dictar la medida de protección o de cumplimiento obligatorio. Toda la documentación será enviada al Director o Directora General Tutelar en el término de 48 horas.

**Artículo 8. De la Resolución.-** El Defensor o Defensora del Pueblo resolverá sobre peticiones de medidas de protección o medidas de cumplimiento obligatorio. Ejercerá esta competencia por delegación, el Director o Directora General Tutelar de la Defensoría del Pueblo.

En ningún caso, el Director o Directora General Tutelar emitirá la respectiva resolución en un plazo mayor a diez (10) días, contados a partir de la recepción del informe y proyecto de resolución correspondientes.

**Artículo 9. De la Reconsideración.-** Procede la reconsideración a petición de parte ante la inadmisibilidad declarada por la unidad sustanciadora, o de las resoluciones que por delegación sean emitidas por la Dirección General Tutelar.

La solicitud de reconsideración deberá ser interpuesta en un plazo no mayor a treinta días contados a partir de la notificación de la providencia de inadmisibilidad o de la resolución correspondiente

Será competente para resolver estos pedidos de reconsideración, en un plazo no mayor a 10 días, el Adjunto o Adjunta de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

En cualquier caso, una medida de protección dictada surtirá efecto mientras se resuelve la solicitud de reconsideración.

**Artículo 10. De la Revocatoria.-** El Defensor o Defensora del Pueblo podrá revocar una medida de protección o de cumplimiento obligatorio, siempre que esta no haya sido ampliada o reformada por un juez previamente, en cualquier momento, cuando a su juicio existan situaciones no conocidas por la Defensoría del Pueblo al momento de resolver o cuando se pudieren aplicar medidas distintas para conseguir el efectivo ejercicio de los derechos de la persona beneficiaria.

#### DISPOSICIONES GENERALES

**PRIMERA.-** En lo no previsto en esta norma se deberá aplicar lo establecido en las contenidas en las normas procesales vigentes en la Defensoría del Pueblo.

**SEGUNDA.-** En los casos en los que el Defensor o Defensora del Pueblo sea la autoridad que emita la medida de protección o de cumplimiento obligatorio, la reconsideración procederá ante la misma autoridad.

**TERCERA.-** Las directrices de implementación de esta norma serán emitidas por la Dirección General Tutelar.

**CUARTA.-** Se delega para la admisión, conocimiento y tramitación de los procesos de medidas de protección o cumplimiento obligatorio, hasta el levantamiento del informe, a las Coordinadoras y Coordinadores Generales Defensoriales Zonales y Delegados y Delegadas Provinciales de la Defensoría del Pueblo y Directores y Directoras Nacionales de la Dirección General Tutelar, dentro del ámbito de su competencia. Esta delegación entrará en vigencia a partir de la suscripción del presente instrumento y tendrá validez mientras el mismo se encuentre vigente.

**QUINTA.-** Se delega para la resolución de los procesos de medidas de protección o cumplimiento obligatorio, al Director o Directora General Tutelar de la Defensoría del Pueblo, dentro del ámbito de su competencia. Esta delegación entrará en vigencia a partir de la suscripción del presente instrumento y tendrá validez mientras se encuentre vigente.

**SEXTA.-** Se delega para el conocimiento y tramitación de las solicitudes de reconsideración de medidas de protección o cumplimiento obligatorio, al Adjunto o Adjunta de Derechos Humanos y de la Naturaleza, dentro del ámbito de su competencia. Esta delegación entrará en vigencia a partir de la suscripción del presente instrumento y tendrá validez mientras se encuentre vigente.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** Los casos que hayan ingresado a la Defensoría del Pueblo antes de la suscripción del presente instrumento se seguirán tramitando con las disposiciones contenidas en la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, para lo que se delega expresamente su resolución al Director o Directora General Tutelar.

**SEGUNDA.-** Los casos que hayan ingresado a la Defensoría del Pueblo antes de la suscripción del presente instrumento, y que sean objeto de inadmisibilidad, serán tramitados y proveídos por la Directora o Director Nacional de Atención Prioritaria.

#### DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**PRIMERA.-** Deróguense las disposiciones contrarias a esta norma en particular los artículos 40 y 41 de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015.

#### DISPOSICIÓN FINAL

La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

De la ejecución de la presente Resolución encárguese a la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, a la Dirección General Tutelar y a la Dirección Nacional de Atención Prioritaria dentro del ámbito de sus competencias.

De la difusión del presente instrumento, encárguese la Dirección Nacional de Secretaría General en coordinación con la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y la Dirección Nacional de Comunicación Social.

Dado en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano a, 29 de junio de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 04 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 18 de agosto de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.

No. 063-DPE--2017

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**DEFENSOR DEL PUEBLO**

#### Considerando:

Que, el artículo 11 número 9 de la Constitución de la República del Ecuador determina: *“el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados la Constitución”*;

Que, el artículo 66 de la Constitución de la República señala: *“...3.a: El derecho a la integridad personal, que incluye: a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.”; “11: El derecho a guardar reserva sobre sus convicciones. Nadie podrá ser obligado a declarar sobre las mismas. En ningún caso se podrá exigir o utilizar sin autorización del titular o de sus legítimos representantes, la información personal o de terceros sobre sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; ni sobre datos referentes a su salud y vida sexual, salvo por necesidades de atención médica”; “18: El derecho al honor y al buen nombre. La ley protegerá la imagen y la voz de la persona.”; “...19: “El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley.”; “...20: “El derecho a la intimidad personal y familiar.”; “...21: “El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa*

*intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación.”;*

Que, el artículo 92 de la Constitución de la República dispone: *“Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.”*

*Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley.*

*La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados”.*

Que, el artículo 49 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional dispone: *“La acción de hábeas data tiene por objeto garantizar judicialmente a toda persona el acceso a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, estén en poder de entidades públicas o de personas naturales o jurídicas privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, toda persona tiene derecho a conocer el uso que se haga de dicha información, su finalidad, el origen y destino, y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.”*

*El titular de los datos podrá solicitar al responsable del archivo o banco de datos, el acceso sin costo a la información antes referida, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. No podrá solicitarse la eliminación de datos personales que por disposición de la ley deban mantenerse en archivos públicos.*

*Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales únicamente podrán difundir la información archivada con autorización del titular o de la ley.*

*Las presentes disposiciones son aplicables a los casos de rectificación a que están obligados los medios de comunicación, de conformidad con la Constitución.*

*El concepto de reparación integral incluirá todas las obligaciones materiales e inmateriales que el juez determine para hacer efectiva dicha reparación”.*

Que, el artículo 6 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece: *“Se considerará información confidencial aquella información pública personal, que no está sujeta al principio de publicidad y comprende aquella derivada de sus derechos personalísimos y fundamentales (...)”*

Que, el artículo 11 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, al hablar sobre la protección de la Honra y de la Dignidad, en su numeral 1 y 2 determina respectivamente: *“1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad; y, 2. Nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación”.*

Que, el artículo 17 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos, en su numeral 1 establece: *“Nadie será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra y reputación”.*

Que, el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece entre los deberes y atribuciones del Defensor del Pueblo, a más del ejercicio de las funciones determinadas en los literales a) y b) del artículo 2 de esta Ley, las siguientes: *“a) Ejercer la representación legal y la administración de la Defensoría del Pueblo; b) Organizar la Defensoría del Pueblo en todo el territorio nacional...”;*

Que, el artículo 178 del Código Orgánico Integral Penal, con respecto a la violación a la intimidad, manifiesta que *“La persona que, sin contar con el consentimiento o la autorización legal, acceda, intercepte, examine, retenga, grabe, reproduzca, difunda o publique datos personales, mensajes de datos, voz, audio y vídeo, objetos postales, información contenida en soportes informáticos, comunicaciones privadas o reservadas de otra persona por cualquier medio, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. No son aplicables estas normas para la persona que divulgue grabaciones de audio y vídeo en las que interviene personalmente, ni cuando se trata de información pública de acuerdo con lo previsto en la ley”.*

Que, el artículo 180 del Código Orgánico Integral Penal, en lo que tiene que ver con la difusión de información de circulación restringida, sostiene que *“La persona que difunda información de circulación restringida será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años. Es información de circulación restringida: 1. La información que está protegida expresamente con una cláusula de reserva previamente prevista en la ley. 2. La información producida por la Fiscalía en el marco de una investigación previa. 3. La información acerca de*

*las niñas, niños y adolescentes que viole sus derechos según lo previsto en el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia”;*

Que, la Función de Transparencia y Control Social, mediante Resolución No. 001-2015-CCFTCS de 30 de diciembre de 2015, emite las Políticas Generales de Protección de Datos Personales para las Entidades que conforman la Función de Transparencia y Control Social, donde se determina que las entidades de la Función consideren estas políticas generales al momento de implementar normativa interna sobre el derecho de protección de datos de carácter personal.

En uso de las atribuciones conferidas en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, resuelve expedir la siguiente:

**RESOLUCIÓN QUE REGULA LOS  
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA  
PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS  
O INFORMACIÓN CONFIDENCIAL BAJO LA  
RESPONSABILIDAD DE LA DEFENSORÍA DEL  
PUEBLO DEL ECUADOR**

**CAPÍTULO I**

**Disposiciones Generales**

**Art. 1.- Ámbito.-** La presente resolución se aplica a los datos o información confidencial de personas particulares o servidores y servidoras, contenida en soportes físicos, electrónicos o digitales, que se encuentren en los bancos de datos, archivos, bases de datos o ficheros físicos, digitales o automatizados de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, que sean susceptibles de tratamiento y a toda modalidad de uso posterior.

**Art. 2.- Objeto.-** Esta resolución tiene por objeto garantizar y proteger los datos o información confidencial de personas particulares o servidores y servidoras que se encuentren en soportes físicos, electrónicos o digitales, que se encuentren en bancos, archivos, bases de datos o ficheros físicos, digitales o automatizados, bajo la responsabilidad y tratamiento de la Defensoría del Pueblo del Ecuador y a toda modalidad de uso posterior, a fin de conservarla y evitar su inadecuada utilización o divulgación.

**Art. 3.- Información confidencial y confidencial sensible.-** Se considera información confidencial aquella de carácter personal que no está sujeta al principio de publicidad y máxima divulgación.

Los datos o información confidencial considerados como sensibles, son aquellos que afectan la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación; tales como pueden ser de manera enunciativa y no limitativa aquella que revele el origen étnico; la vida afectiva y familiar; sus creencias religiosas, filiación o pensamiento político; su estado de salud o vida sexual y reproductiva; orientación sexual, identidad de género y los datos biométricos, entre otros datos o información que se

deriven de sus 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.

En todo caso, la Defensoría del Pueblo protegerá de manera obligatoria los datos o información confidencial sensible de niños, niñas y adolescentes; personas en situación de movilidad; en situación de refugio o solicitantes de refugio; en situación de asilo o solicitantes de asilo; personas víctimas de violencia pública y privada; personas que han sido discriminadas por su pasado judicial; personas privadas de libertad, y aquellos datos o información que pudiera permitir su identificación.

En todos los casos mencionados, la protección obligatoria de datos se extiende también a sus familiares a través de los cuales se podría establecer la identificación.

**Art. 4.- Glosario de términos.-** Para efectos de esta resolución, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones:

**Disociación.-** Consiste en la acción realizada por el o la responsable de la Unidad Poseedora de la Información Confidencial, o el o la servidora encargada del tratamiento de los datos o información confidencial obtenida o generada, cuya finalidad es la desvinculación de la identidad del o la titular con respecto a la información.

**Banco de datos.-** Una base de datos o banco de datos es un conjunto de datos o información pertenecientes a un mismo tema que son almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Archivo de datos informático.-** Un archivo o fichero informático es un conjunto de bits que son almacenados en un dispositivo. Un archivo es identificado por un nombre y la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene.

**Archivo de datos físicos.-** Un archivo o fichero físico es un conjunto de datos o información física, de cualquier tipo (papel, fotografías, etcétera) que son almacenados en un espacio físico, que es identificado por un nombre y la descripción de la carpeta o directorio que lo contiene.

**Repositorios.-** Un repositorio, depósito o archivo es un sitio centralizado donde se almacena y mantiene información digital, habitualmente bases de datos o archivos informáticos.

**CAPÍTULO II**

**Principios rectores**

**Art. 5.- Legalidad.-** En la protección y tratamiento de los datos o información confidencial, se aplicarán las disposiciones constitucionales, estándares internacionales y normativa nacional que rigen el derecho a la confidencialidad de la información.

**Art. 6.- Limitación de recolección.-** Los datos o información de carácter confidencial sólo se podrán recoger para su tratamiento cuando sean adecuados,

pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Se prohíbe la recolección de datos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.

**Art. 7.- Calidad de los datos o información.-** Los datos o información de carácter confidencial serán completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles de forma que respondan con veracidad a la situación actual de la o el titular.

**Art. 8.- Limitación de uso.-** La recolección, tratamiento y uso de los datos o información confidencial estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos o a sus legítimos representantes.

**Art. 9.- Vigencia del almacenamiento.-** Los datos o información de carácter confidencial serán suprimidos cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual hubieran sido recolectados. No serán conservados de manera que permita la identificación del titular durante un período superior al necesario para los fines para los cuales hubieran sido recolectados.

**Art. 10.- Transparencia.-** En la recolección, tratamiento y uso de los datos o información confidencial debe garantizarse el derecho del o la titular o su legítimo representante a conocer en cualquier momento y sin restricciones, de la existencia de cualquier tipo de información o dato confidencial que sea de su interés o titularidad.

**Art. 11.- Seguridad.-** El responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos e información de carácter confidencial, buscarán adoptar las medidas necesarias de índole técnica, física y organizativas para garantizar su seguridad, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento, acceso o divulgación no autorizados, tomando en cuenta el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

**Art. 12.- Confidencialidad.-** Las y los servidores autorizados para administrar, manejar, actualizar o acceder a los datos o información confidencial que se encuentre en soportes físicos, electrónicos o digitales, ubicados en los bancos, archivos, bases de datos o ficheros físicos, digitales o automatizados; o quienes conocieren tales datos o información por razón de su cargo, labor o profesión, están obligados a guardar su confidencialidad.

Esta obligación persiste inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

Además, esta obligación se extiende a toda persona que en razón del ejercicio de su profesión, especialidad u oficio, aun cuando no formare parte de la Defensoría de Pueblo, llegare a conocer datos o información confidencial tratada por la institución.

**Art. 13.- Consentimiento del titular.-** La recolección, tratamiento y uso de los datos e información confidencial solo puede realizarse con el consentimiento libre, previo, expreso y escrito del o la titular o sus legítimos representantes. Asimismo, se necesitará del consentimiento escrito del o la titular que autorice la publicación de sus datos o información confidenciales.

### CAPITULO III

#### Obligaciones de la Defensoría del Pueblo

**Art. 14.- De las atribuciones.-** Los y las titulares de las Unidades Poseedoras de Información Confidencial, y las y los servidores encargados del tratamiento de los datos o información confidenciales, en el ámbito de sus funciones, serán responsables de la tutela y custodia de dicha información, para lo cual tendrán las siguientes atribuciones:

- a. Vigilar el cumplimiento de esta resolución;
- b. Recolectar datos o información confidencial cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos con respecto a la finalidad que la originó;
- c. Mantener actualizado el listado de los bancos y archivos de datos o información confidencial;
- d. Informar y poner a disposición de los y las titulares, a partir del momento en el cual se recaben los datos o información confidencial, el uso, finalidad, origen y destino, y el tiempo de vigencia;
- e. Asentar los datos o información confidencial exactamente del modo en que hayan sido proporcionados;
- f. Conservar los datos o información confidencial bajo las condiciones de seguridad y secreto necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- g. Promover el ejercicio de los derechos establecidos en esta resolución; y,
- h. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de esta resolución.

### CAPITULO IV

#### Bancos y archivos de datos o información confidencial

**Art. 15.- Del uso de los bancos y archivos de datos o información confidencial.-** Solo los y las titulares de las Unidades Poseedoras de Información Confidencial y los y las servidoras encargadas del tratamiento de los datos o información confidencial, podrán utilizar, tener acceso, crear, modificar o suprimir los bancos y archivos de datos o información confidencial existentes, de acuerdo al ámbito de sus funciones. Si alguna otra autoridad o servidor o servidora de la institución requiere acceder o llega a tener acceso a datos o información confidencial,

deberán respetar los mismos niveles de seguridad y confidencialidad a los que están sujetos los responsables de la custodia de estos datos o información; en cuyo caso, se procurará disociar previamente la información.

Los datos o información confidenciales recolectados y generados, sujetos a tratamiento por la Defensoría del Pueblo, no podrán estar disponibles en medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido solo a las y los titulares o terceros autorizados, evitando su difusión, adulteración, modificación, pérdida, consulta y en general, en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

**Art. 16.- De la supresión de los bancos y archivos de datos o información confidencial.-** Una vez realizada la desclasificación, los bancos y archivos de datos o información confidencial que hayan sido objeto de tratamiento podrán ser suprimidos.

Para la supresión de los bancos y archivos de datos o información confidencial, se establecerá el destino de los mismos; o en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción.

Podrán ser excluidos de la destrucción de los datos o información confidencial aquellos que, con finalidades científicas, estadísticas, investigativas o históricas, sean previamente sometidos al procedimiento de disociación.

**Art. 17.- Mantenimiento y medidas de seguridad de los documentos físicos.-** La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas necesarias para el mantenimiento, resguardo y destino final de los datos o información confidencial, para lo cual deberá adoptar las siguientes acciones:

- a. Los documentos que contengan datos o información confidencial que formen parte de un expediente deberán ser claramente identificados y se prohibirá fotocopiarlos sin autorización previa del o la titular de la Unidad Poseedora de la Información Confidencial, previa su disociación o la autorización de su titular;
- b. Los documentos deberán mantenerse en bancos y archivos a cuya información solo tenga acceso el personal autorizado;
- c. Los archiveros que contengan datos o información confidencial deberán permanecer en lugares seguros y adecuados, al alcance exclusivo del personal autorizado para su manejo, mantenimiento y resguardo;
- d. Los archiveros deberán permanecer en lugares que estén protegidos de factores que puedan causar daño, a efecto de que los documentos que se encuentren en los mismos, no sufran perjuicios que alteren los datos o información en ellos contenidos; y,
- e. Los datos o información que se encuentre en documentos impresos deberán estar respaldados en repositorios digitales.

**Art. 18.- Mantenimiento y medidas de seguridad de los documentos que se encuentren en medios magnéticos y/o digitales.-** La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas necesarias para el mantenimiento, resguardo y destino final de los datos o información confidencial, para lo cual deberá adoptar las siguientes acciones:

- a. Garantizar que estos datos o información permanezcan en bancos y archivos bajo el resguardo del personal autorizado;
- b. Mantener esta información en lugares a los que solo tengan acceso el personal autorizado; y,
- c. Adoptar las medidas necesarias para prevenir que factores externos o cualquier otra eventualidad, destruyan o afecten los datos o información confidencial que contengan.

**Art. 19.- Garantías para la conservación de la información.-** La Defensoría del Pueblo adoptará las medidas físicas, técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias y suficientes para garantizar la seguridad, protección, integridad, confiabilidad, confidencialidad y disponibilidad de los bancos y archivos, a fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## CAPITULO V

### Tratamiento de la información confidencial

**Art. 20.- Del tratamiento.-** El tratamiento de los datos e información confidencial implica cualquier operación o conjunto de operaciones sistemáticas, físicas o electrónicas sobre los mismos, que permitan la recolección, clasificación, procesamiento, archivo, distribución, difusión o cualquier otra forma de utilización.

**Art. 21.- De la confidencialidad.-** Para la recolección, clasificación, procesamiento, archivo, distribución, difusión o cualquier otra forma de utilización de los datos o información confidencial, generada o recibida por un servidor o servidora de la Defensoría del Pueblo en el ámbito de sus competencias, a más de lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se aplicarán de manera irrestricta las reglas establecidas en la presente resolución; sin perjuicio de que las Unidades Poseedoras de Información Confidencial puedan aplicar otros mecanismos para asegurar la confidencialidad de esta información.

**Art. 22.- Información previa.-** Al momento de recolectar datos o información confidencial, el servidor o servidora de la Defensoría del Pueblo deberá informar previamente a sus titulares de forma expresa, precisa e inequívoca lo siguiente:

- a. De la existencia de los bancos y archivos de datos o información confidencial, de su tratamiento, el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino y el tiempo de vigencia de ser el caso;



- b. Del carácter obligatorio o facultativo de responder a las preguntas que les sean planteadas;
- c. De las personas que podrán tener acceso a estos datos o información confidencial;
- d. De las consecuencias de la obtención de los datos o información confidencial, de la negativa a suministrarlos o de la inexactitud de los mismos;
- e. De la posibilidad de que estos datos o información confidencial sean difundidos o publicados, en cuyo caso deberán constar el consentimiento expreso y escrito del titular o previa disociación;
- f. De la posibilidad de ejercer los derechos de solicitud, acceso, actualización, rectificación, eliminación o anulación de los datos o información confidencial; y,
- g. Del nombre de la Unidad Poseedora de Información Confidencial que realizará el tratamiento de la misma.

Cuando se utilicen cuestionarios u otros impresos para la obtención de los datos o información confidencial, figurarán en los mismos, en forma claramente legible, las advertencias a que se refiere el presente artículo.

**Art. 23.- Consentimiento previo.-** Para el tratamiento de los datos o información confidencial se requerirá del consentimiento expreso y por escrito del titular o representante legal en el formulario que se desarrolle para el efecto, el que deberá ser incorporado al respectivo expediente, con las siguientes excepciones:

- a. Cuando exista una orden judicial;
- b. Cuando la transmisión de datos o información confidencial se encuentre expresamente prevista en la ley;
- c. Cuando la transmisión de datos o información confidencial se produzca entre instituciones públicas y tenga por objeto su tratamiento posterior con fines históricos, estadísticos, investigativos o científicos;
- d. Cuando se trate de datos o información confidencial relativos a la salud y sea necesario por razones de salud pública, de emergencia o para la realización de estudios epidemiológicos; y,

El consentimiento al que se refiere el presente artículo podrá ser revocado en cualquier momento y no se le atribuirán efectos retroactivos.

**Art. 24.- De los formatos de clasificación.-** Para la clasificación de los datos o información confidencial generada o recibida por la Defensoría del Pueblo, los y las titulares de las Unidades Poseedoras de Información Confidencial deberán registrarla en el cuadro de clasificación que contendrá:

- a. Fecha en que se genera o se recibe el dato o información;

- b. Fecha de clasificación del dato o información;
- c. Nombre de la Unidad Poseedora de la Información Confidencial;
- d. Carácter de confidencialidad de las partes o páginas del documento;
- e. Motivación de la clasificación; y,
- f. Firma del o la titular de la Unidad Poseedora de la Información.

**Art. 25.- Preservación de Identidad.-** Durante todo el tratamiento de los datos o información confidencial sensible, los y las titulares de las Unidades Poseedoras de Información Confidencial deberán proteger la identificación de las y los titulares a fin de mantener la confidencialidad a través del proceso de disociación.

Se exceptúan de esta disposición los casos de salud pública o con fines judiciales, en los que se considere imprescindible la identificación del o la titular. El acceso a los datos, información y documentos catalogados como sensibles queda limitado estrictamente a los fines específicos de cada caso.

**Art. 26.- Cesión o transferencia a terceros.-** La cesión o transferencia a terceros de los datos o información confidencial deberá contar con el consentimiento expreso del titular, excepto cuando:

- a. La cesión haya sido autorizada mediante ley;
- b. Se trate de datos o información disponibles en fuentes de acceso público;
- c. Esté dirigida a las autoridades de seguridad pública o de la administración de justicia y cuente con autorización judicial; y,
- d. Se trate de datos o información sobre la salud y sean necesarios para atender una urgencia o para realizar estudios epidemiológicos.

Al momento de realizar la cesión o transferencia de datos o información confidencial, la Defensoría del Pueblo solicitará el mantenimiento de la confidencialidad, conforme la normativa vigente

La cesión o transferencia a terceros de los datos o información confidencial con carácter sensible se realizará únicamente para fines históricos, estadísticos o científicos y siempre que la Defensoría del Pueblo haya realizado previamente el respectivo proceso de disociación de la identidad del titular del dato o información.

**Art. 27.- De la desclasificación de la información y datos confidenciales.-** Los expedientes o documentos clasificados como confidenciales podrán desclasificarse cuando:

- a. Dejen de subsistir las causas que dieron origen a su clasificación;
- b. La información no reúna los requisitos para ser considerada como confidencial;
- c. Exista una orden judicial; y,
- d. Exista autorización expresa del titular de la información confidencial.

De la desclasificación serán responsables las y los mismos titulares de las Unidades Poseedoras de Información Confidencial que dispusieron su clasificación.

**Art. 28.- De los formatos de desclasificación.-** El o la titular de la Unidad Poseedora de Información Confidencial utilizará el cuadro de desclasificación que contendrá los datos que constan a continuación:

- a. Fecha de clasificación de la información como confidencial;
- b. Nombre de la Unidad Poseedora de la Información Confidencial donde se encuentra el documento;
- c. Carácter de confidencial;
- d. Las partes o secciones desclasificadas;
- e. Fecha de desclasificación;
- f. Motivación de la desclasificación;
- g. Firma del titular de la Unidad Poseedora de la Información Confidencial.

**Art. 29.- Difusión de información confidencial.-** En caso de ser necesaria la publicación con fines académicos o investigativos de documentos desarrollados en el ejercicio de las funciones institucionales y que contengan datos o información confidencial, la Defensoría del Pueblo deberá realizar la disociación respectiva, salvo que haya mediado el consentimiento por escrito de las personas titulares para autorizar su publicación. Tratándose de datos o información confidencial con carácter sensible, su publicidad se realizará siempre que se mantenga la protección de la identidad de la persona titular.

En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté exenta de divulgación mediante las excepciones enunciadas en esta resolución, podrá hacerse una versión del documento que oculte solamente las partes sujetas a la excepción.

#### CAPITULO VI

##### Ejercicio de los derechos en materia de datos o información confidencial

**Art. 30.- Del ejercicio de los derechos.-** Todas las personas, como titulares de sus datos o información

confidencial, o por medio de su representante legal, tendrán derecho a:

- a. Solicitar, acceder, actualizar, rectificar, eliminar o anular sus datos o información en posesión de la Defensoría del Pueblo, siendo derechos independientes, de tal forma que el ejercicio de alguno de ellos no es requisito previo o impedimento para el ejercicio de otro;
- b. Solicitar y obtener información de sus datos o información confidencial sometidos a tratamiento, acerca de su uso, finalidad, origen y destino, el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos, las publicaciones y las cesiones realizadas o que se prevén hacer;
- c. Exigir el uso adecuado de sus datos o información confidencial y de acuerdo a la finalidad para la que fueron entregados conforme a la autorización otorgada;
- d. No ser discriminado por la aplicación de criterios de valoración de sus datos o información confidencial.

No podrá solicitarse la eliminación de datos o información confidencial que por disposición de la ley deban mantenerse en archivos públicos.

#### CAPITULO VII

##### Procedimiento de la información confidencial

**Art. 31.- De las solicitudes.-** La o el titular de los datos o información confidencial o su representante legal podrán solicitar al Defensor o Defensora del Pueblo o su delegado o delegada, el acceso, actualización, rectificación, eliminación o anulación de sus datos o información confidencial.

**Art. 32.- Gratuidad.-** La o el titular de los datos o información confidencial o su representante legal podrá solicitar al Defensor o Defensora del Pueblo o su delegado o delegada, el acceso sin costo a la misma, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación.

**Art. 33.- De la notificación a terceros.-** Las terceras partes interesadas deberán ser informadas en un período de cinco días desde la recepción de una solicitud y se les dará un plazo de cinco días para manifestar lo que a su derecho corresponda ante la Defensoría del Pueblo.

#### CAPITULO VIII

##### Faltas disciplinarias y sanciones

**Art. 35.- Del procedimiento para sancionar.-** Los reclamos generados en contra de servidores y servidoras públicas de la Defensoría del Pueblo por las faltas derivadas del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley con respecto a la confidencialidad, serán sustanciados y sancionados según el trámite que corresponda para la

determinación de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que hubiere lugar.

#### DISPOSICIÓN GENERAL

**PRIMERA.-** Del apoyo técnico y acompañamiento a las unidades poseedoras de información confidencial en el cumplimiento de la presente resolución, encárguese a la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, dentro del ámbito de sus competencias, de manera que exista una adecuada implementación, para lo cual presentará al Defensor del Pueblo informes semestrales sobre el cumplimiento de las obligaciones contenidas en esta resolución.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS

**PRIMERA.-** En el plazo de 90 días, y mientras existan las condiciones técnicas y de talento humano, la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones realizará los ajustes necesarios a fin de generar las condiciones necesarias para garantizar el mantenimiento y medidas de seguridad necesarias para el cumplimiento de esta resolución, para lo que deberá coordinar con las Unidades Poseedoras de Información Confidencial.

**SEGUNDA.-** La Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conjuntamente con

Secretaría General, deberán elaborar en un plazo de 30 días los formatos y formularios necesarios para garantizar la aplicación de esta resolución.

**TERCERA.-** La Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública desarrollará un programa de capacitación y difusión del contenido de la presente resolución, dirigido a las unidades poseedoras de la información confidencial.

#### DISPOSICIÓN FINAL

La presente resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano Quito, en el Despacho del señor Defensor del Pueblo, el 01 de septiembre de 2017.

f.) Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO ECUADOR.-** Estas copias son iguales al original que en 06 fs. reposan en el Archivo de la Defensoría del Pueblo y a las cuales me remito en caso necesario. Lo certifico.- Quito a, 25 de septiembre de 2017.- f.) Julio Zurita Yépez, Secretario General.



**CORTE  
CONSTITUCIONAL  
DEL ECUADOR**



**REGISTRO OFICIAL®**  
ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

**El Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI)  
otorga Derecho de Marca y de Autor al Registro Oficial**



IEPI\_2015\_TL\_004659  
1 / 1

Dirección Nacional de Propiedad Industrial

En cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución No. IEPI\_2015\_RS\_006068 de 13 de octubre de 2015, se procede a OTORGAR el título que acredita el registro MARCA DE PRODUCTO, trámite número IEPI-2015-17596, del 20 de mayo de 2015.

DENOMINACIÓN: REGISTRO OFICIAL. ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR + LOGOTIPO

PRODUCTOS O SERVICIOS:



Dirección Nacional de Derecho de Autor y Derechos Conexos

Certificado N° QUI-046710  
Trámite N° 001404

La Dirección Nacional de Derecho de Autor y Derechos Conexos, en atención a la solicitud presentada el 20 de julio del año 2015, EXPIDE el certificado de registro.

DEL POZO BARREZUETA, HUGO ENRIQUE



# REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

## Suscríbase



### Quito

Avenida 12 de Octubre N 23-99 y Wilson  
Edificio 12 de Octubre - Segundo Piso  
Teléfonos: 2234540 - 2901629 Fax: 2542835  
3941-800 Ext.: 2301

### Guayaquil

Av. 9 de Octubre N° 1616  
y Av. Del Ejército esquina,  
Edificio del Colegio de Abogados del Guayas,  
primer piso. Telf. 252-7107



[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)