



**PROTOCOLO DE ATENCION DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN
CASOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
2023**



TABLA DE CONTENIDOS:

- I.- OBJETIVO PRINCIPAL**
- II.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
- III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- IV.- MARCO NORMATIVO**
- V.- GLOSARIO DE TÉRMINOS**
- VI.- ATENCIÓN DE CASOS.**

- 1. Criterios generales para la actuación defensorial**
- 2. Procesos de intervención**
- 3. Seguimiento y monitoreo**

INTRODUCCIÓN

El artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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.

La Norma Suprema, al respecto de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, en su artículo 35 manifiesta: “Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad”.

En el mismo sentido el artículo 11.2 *ibídem*, establece que el ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: “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”.

Conforme señala el artículo 215 *ibídem*, la Defensoría del Pueblo, tiene 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 y sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, son las siguientes:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

De conformidad con el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría del Pueblo, la Dirección Nacional del Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con discapacidad, tiene como misión: “Promover la inclusión social y el reconocimiento como sujetos de derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, mediante el diseño de estrategias y directrices para la implementación de acciones de prevención, monitoreo y protección plena de su dignidad, con énfasis en aquella población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad”

I. OBJETIVO PRINCIPAL

Establecer lineamientos para la atención de las peticiones que se presenten en la Defensoría del Pueblo cuyos titulares sean personas con discapacidad, con deficiencia o



condición discapacitante; determinando las acciones que sean pertinentes para la identificación, trámite e intervención institucional.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar y atender oportunamente los casos de amenaza o vulneración de derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, en los espacios tanto públicos como privados.

Implementar mecanismos de atención ágiles, oportunos y con enfoque derechos humanos, para la denuncia, seguimiento y atención de las peticiones presentadas en la Defensoría del Pueblo.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente protocolo está orientado al personal de las áreas misionales de la matriz y de las delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo, en el marco de las atribuciones y competencias para la atención de peticiones dirigidas a la protección y tutela de los derechos de las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante.

IV. MARCO NORMATIVO

- Constitución de la República del Ecuador.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Convención Interamericana sobre Derechos Humanos - Pacto de San José.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad
- Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo
- Ley Orgánica de Discapacidades- Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades
- Ley Orgánica del Servicio Público-Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público



• Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por
Procesos de la Defensoría del Pueblo

- Resolución No. 047-DPE-CGAJ-2022: Reglamento de trámites y procedimientos de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo

**EN LA CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR
DEL 2008 SE RECONOCEN Y
GARANTIZAN LOS SIGUIENTES
DERECHOS A LAS PERSONAS CON
DISCAPACIDAD:**

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, que incluirá la provisión de medicamentos de forma gratuita, en particular para aquellas personas que requieran tratamiento de por vida.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.
4. Exenciones en el régimen tributario.
5. El trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, que fomente sus capacidades y potencialidades, a través de políticas que permitan su incorporación en entidades públicas y privadas.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana. Las personas con discapacidad que no puedan ser atendidas por sus familiares durante el día, o que no tengan donde residir de forma permanente, dispondrán de centros de acogida para su albergue.
7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de

	<p>condiciones. Se garantizará su educación dentro de la educación regular. Los planteles regulares incorporarán trato diferenciado y los de atención especial la educación especializada. Los establecimientos educativos cumplirán normas de accesibilidad para personas con discapacidad e implementarán un sistema de becas que responda a las condiciones económicas de este grupo.</p> <p>8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.</p> <p>9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.</p> <p>10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.</p> <p>11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille.</p>
--	--

V. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Discapacidad: El Informe Mundial sobre la Discapacidad de la Organización Mundial de la Salud OMS (2011), señala: “La Discapacidad es parte de la condición humana. Casi todas las personas tendrán una discapacidad temporal o permanente en algún momento de sus vidas, y los que sobrevivan y lleguen a la vejez experimentarán cada vez más dificultades de funcionamiento”.



Deficiencias: “Son problemas en la función corporal o alteraciones en la estructura corporal; por ejemplo, parálisis o ceguera”.

Limitaciones de la actividad: “Son dificultades para realizar actividades; por ejemplo: caminar o comer”.

Restricciones de participación: “Son problemas para participar en cualquier ámbito de la vida; por ejemplo, ser objeto de discriminación a la hora de conseguir empleo o transporte”.

Discapacidad física: Se refiere a deficiencias corporales y/o viscerales; las primeras pueden ser evidentes (Ej. amputaciones, paraplejía, hemiparesia, etc.), sin embargo las segundas al implicar el daño y la limitación en la función de órganos internos, son aquellas que se pueden considerar como “discapacidades invisibles” ya que éstas en muchas ocasiones pueden ser imperceptibles, no son evidentes (Ej. fibrosis quística de páncreas, insuficiencia renal crónica terminal, epilepsia de difícil control, enfermedades cardíacas, etc.).

Discapacidad psicosocial: La Ley de Discapacidades se refiere a este tipo de discapacidad como “mental”; sin embargo, la Organización de Naciones Unidas recomienda cambiar el término a “discapacidad psicosocial”.

Se refiere a deficiencias y/o trastornos de la conciencia, del comportamiento, del razonamiento, de los estados de ánimo, de la afectividad, de la comprensión de la realidad; por lo que incluyen trastornos como la esquizofrenia, trastorno bipolar, psicosis, demencias (como el Alzheimer), entre otros.

Discapacidad intelectual: Se refiere a la dificultad para la comprensión de ideas, en el pensamiento abstracto, en la capacidad de razonar, resolver problemas y tomar de decisiones independientes. Esto repercute en los procesos de socialización, relacionamiento interpersonal y desenvolvimiento en la vida diaria, siendo fácilmente influenciados por el medio, debido al desconocimiento social sobre su condición que tiende a la generación de estereotipos o prejuicios que en muchas ocasiones desembocan en acciones discriminatorias, falta de respeto, falta de comprensión y consideración hacia las características propias de una persona con discapacidad intelectual, lo que provoca la limitación social para brindar oportunidades a las personas que tienen este tipo de discapacidad.

Discapacidad sensorial: Se refiere a deficiencias en los órganos de los sentidos, así:

- a) **Discapacidad visual:** Se refiere a personas que presentan ceguera y baja visión. En ambas situaciones, estamos hablando de personas con un alto grado de pérdida de visión, es decir, personas que, o bien no ven absolutamente nada (ceguera o amaurosis); o bien presentan “baja visión” (o debilidad visual) que incluye a personas con deficiencia visual grave, quienes aun con la mejor corrección posible (uso de lentes), presentan grave dificultad para ver, sin posibilidad de tratamiento o intervención quirúrgica.
- b) **Discapacidad auditiva:** “Se refiere a personas con sordera total (persona sorda) o con sordera parcial (hipoacusia), que puede ser leve, moderada, severa o profunda de uno o ambos oídos. La discapacidad auditiva puede presentarse por causas genéticas, congénitas, infecciosas, ocupacionales, traumáticas, tóxicas, envejecimiento y otras”

Dentro de esta discapacidad se manifiestan los siguientes tipos:

- **Sordera prelocutiva:** Se refiere a personas que adquirieron la sordera antes del desarrollo del lenguaje - antes de los 3 años (Ej. casos congénitos y genéticos, secuelas de enfermedades adquiridas como meningitis); pueden comunicarse a través de su propia Lengua, la Lengua de señas.
- **Sordera post locutiva:** “Hace referencia a personas que adquirieron la sordera luego del desarrollo del lenguaje oral (Ej. secuelas de enfermedades adquiridas, traumatismos cráneo encefálicos, infecciones, etc.)”
- **Atención preferencial:** Hace referencia a las condiciones o atributos dispuestos para la prestación de los servicios en términos de infraestructura, tecnología, procesos y tiempos, para las personas o grupos de atención prioritaria. (Definiciones tomadas de “Derechos Humanos, Inclusión Laboral y Buenas Prácticas para las personas con discapacidad.”; MDT, CNII, FENEDIF)

VI. ATENCIÓN DE CASOS

Para la atención y trámite de casos presentados por personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, además de los principios desarrollados en la Constitución de la República del Ecuador, los instrumentos internacionales de derechos



humanos, la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, la Ley Orgánica de Discapacidades y demás cuerpos normativos de la materia, el personal de la Defensoría del Pueblo del área responsable, deberá aplicar lo previsto en la Resolución No. 047-DPE-CGAJ-2022 que contiene el “Reglamento de trámites y procedimientos de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo”.

6. 1.- Criterios generales para la actuación defensorial

El personal de la Defensoría del Pueblo, al brindar la atención a las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, deben observar lo siguiente:

- Identificarse de manera clara antes de iniciar la atención, teniendo como premisa principal la empatía.
- Preguntar a la persona que acude a solicitar nuestros servicios, su nombre y establecer una escucha activa a sus requerimientos.
- Utilizar un lenguaje adecuado.
- Focalizar la atención en sus planteamientos.
- No tratar a la persona como si no pudiera entender la información suministrada.
- Proporcionar la información de forma clara y pausada, utilizando las herramientas o estrategias adecuadas para una efectiva comunicación.
- Concluir la atención indicando a la persona usuaria los canales de atención que existen para que pueda remitir sus solicitudes o requerimientos sin tener que hacerlos de manera presencial.

Personas con discapacidad física (utilizan silla de ruedas, bastones, andadores, etc.)

- Consulte si la persona requiere ayuda para su movilidad, no empuje la silla de ruedas o le tome del brazo sin su consentimiento.

Si la persona usuaria tiene discapacidad auditiva se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Hablar ubicándose frente a la persona de tal manera que pueda ver sus labios al gesticular palabras.
- No exagere en las gesticulaciones
- Debe repetir las veces que sea necesario, la información que le brinde.



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

- No elevar la voz en exceso a menos que la persona lo solicite
- Verifique si la persona usuaria puede leer, de esa manera se facilitará la entrega de la información de manera escrita.
- Si utiliza lengua de señas es importante contar con una persona intérprete como apoyo

Discapacidad intelectual:

Cuando la persona usuaria tenga dificultad para comunicarse, debe darle el tiempo necesario, evitando que se desconcentre y se ponga nerviosa.

- Debe asegurarse que ha comprendido la información proporcionada
- Si la persona usuaria no puede expresarse oralmente (casos más severos), se puede apoyar con la asistencia de la o el acompañante.

Discapacidad psíquica:

- En ocasiones este tipo de discapacidad puede ser desapercibida en un primer momento. En el caso de que la persona usuaria, levante el tono de voz o altere su comportamiento, es necesario mantener la calma y no polemizar.
- Debe darse respuestas claras y reales a la petición o necesidad planteada, sin dilatar situación.
- Es posible que la persona usuaria no pueda expresarse de manera rápida por lo que debe facilitarse la comunicación manejando la escucha activa.

6. 2.- Procesos de intervención

Para la atención, registro y trámite de las peticiones presentadas por las personas con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, en la Defensoría del Pueblo se deberá cumplir con los principios de informalidad, gratuidad y celeridad, de manera que se garantice el pleno ejercicio de sus derechos.

- No se exigirá patrocinio jurídico en los trámites defensoriales.
- En aplicación a la normativa interna para trámite y atención de casos de competencia de la Defensoría del pueblo, de manera preferente las peticiones presentadas se atenderán de acuerdo con los siguientes trámites defensoriales:
- **Acciones urgentes.** – Cuando de los hechos puestos en conocimiento de la Defensoría del Pueblo, se evidencie que existe la necesidad de prevenir o impedir



un daño inminente o grave peligro, la unidad que conoce el caso, deberá realizar acciones urgentes ante

las instancias públicas o privadas involucradas, ésta podrán ser: visitas in situ, llamadas telefónicas, exhortos, reuniones de trabajo y otras que la unidad responsable considere pertinente. Todo esto dentro de las 24 a 48 horas de presentada la petición. De la intervención defensorial se deberá realizar el correspondiente registro en el Sistema de Gestión Defensorial -SIGED-

- **Gestiones officiosas.** - Una vez conocido el caso se procederá a realizar gestiones directas, rápidas y oportunas cuyo objetivo principal será el de solucionar de manera eficaz la amenaza o afectación de derechos que se presente. La unidad asignada al caso podrá realizar ante las instancias públicas o privadas involucradas, requerimientos de información, visitas in situ, llamadas telefónicas, exhortos, reuniones de trabajo y otras que la considere pertinente. Su trámite no se extenderá más allá del término de treinta días y se podrá ampliar de manera excepcional por el término de diez. De la intervención defensorial se deberá realizar el correspondiente registro en el Sistema de Gestión Defensorial -SIGED-

En el caso que tanto en las acciones urgentes como en las gestiones officiosas no se obtengan los resultados favorables, se procederá con el cambio de trámite defensorial que podrán ser: investigación defensorial, vigilancia del debido proceso, garantías jurisdiccionales, amicus curiae, así como la emisión de pronunciamientos, alertas y exhortos defensoriales.

- **Medidas de cumplimiento obligatorio.** – Si en los hechos puestos a conocimiento de la Defensoría del Pueblo, se evidencia que existe una acción u omisión de personas naturales, entidades públicas y privadas que vulneren o amenacen derechos de las personas con discapacidad, se podrán emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato conforme la normativa vigente para el caso. Se emitirán mediante resolución motivada de la Defensora o Defensor del Pueblo; y por las o los coordinadores generales de protección y promoción y las delegadas o delegados provinciales, previa autorización de la máxima autoridad.
- **De las asesorías.** – Cuando el servidor o servidora que recepte la petición verbal determine que los hechos esgrimidos no son de competencia de la Defensoría del Pueblo, deberá indicar con claridad a la persona peticionaria, la entidad pública o privada que debe conocer su caso y los mecanismos existentes para hacer valer

sus derechos. Las asesorías realizadas deberán registrarse en el Sistema de Gestión Defensorial -SIGED- entregando a la persona peticionaria el formulario correspondiente en el que deberá constar la respectiva firma de quien brinda el asesoramiento.

- **Otros Organismos de protección y defensa.** – Se deberá brindar toda la información necesaria para que las personas con discapacidad conozcan que existen instancias a las que pueden recurrir cuando el caso puesto a conocimiento no sea de competencia de la Defensoría del Pueblo.
- **Policía comunitaria:** Brindan apoyo en casos de emergencia o le orientarán hacia los servicios que necesite.
- **Unidad de Salud:** Para asistencia en salud o derivación hacia los servicios que requiera.
- **Ecu 911:** Llamar para articular servicios como salud, policía, bomberos, policía metropolitana etc. dependiendo de la situación de emergencia por la que esté atravesando.
- **Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial (Junta Parroquial):** Orientan en la búsqueda de servicios de acuerdo con la necesidad o pueden intervenir cuando las entidades que no cumplen con brindar una buena atención.
- **Defensoría Pública- Consultorios Jurídicos gratuitos:** Brindan asesoramiento legal, patrocinio o asistencia de un/a abogado/a de forma gratuita.
- **Unidades Judiciales Penales:** En casos de violencia en el espacio público, o frente a la presunción de estafa o engaño acudir a presentar la denuncia ante estas instancias.
- **Unidades de Violencia Contra la Mujer y la Familia:** Cuando se presenten casos de violencia en la familia, acudir a estas unidades para presentar la denuncia y solicitar medidas de protección.

6. 3.- Seguimiento y monitoreo

Cuando de la información generada a nivel nacional se establezca la existencia de casos generalizados, sistemáticos o de relevancia social que vulneren o amenacen derechos de las personas con discapacidad, conforme lo determina la Ley Orgánica de la



Defensoría del Pueblo, serán competencia del Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se establecerán estrategias, lineamientos y herramientas de intervención, asesorando a las unidades misionales para la atención, trámite y resolución de casos.

Con el objetivo de realizar el seguimiento, monitoreo de casos, así como la formulación de informes situacionales, exhortos, pronunciamientos, proyectos de políticas públicas a nivel nacional, en materia de derechos de personas las personas con discapacidad, las delegaciones provinciales deberán remitir de manera trimestral información necesaria a la Dirección Nacional del Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Nombre:	Cargo:	Firma:
Leonela Alexandra Zambrano Chica.	Abogada 1 Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad	
Cristian Roberto Llerena Flores	Director Mecanismo para el Monitoreo de los Derechos de las Personas con Discapacidad	