Consejo de Protección de Derechos
del Distrito Metropolitano de Quito

RUTA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO





Construcción participativa con actores del Sistema de Protección Integral del Distrito Metropolitano de Quito y sujetos de derechos

Adultas/os Mayores

El Consejo de las diversidades

www.protecciondederechosquito.gob.ec



Consejo de Protección de Derechos
del Distrito Metropolitano de Quito

Pasaje Alejandro Andrade E4-297 y 12 de Octubre

022 554 - 062 / 022 551 - 995 / 022 546 - 772

www.protecciondederechosquito.gob.ec

@derechoosquito

@derechosquito

El Consejo de las diversidades

AGRADECIMIENTOS

A cada uno de los actores de este Sistema de Protección Integral –SPI- quienes aportaron a la construcción de esta herramienta de política pública.

Este Consejo mantiene la convicción de que únicamente el trabajo articulado, coordinado y sistémico nos llevará a cumplir con nuestro fin primordial: garantizar los derechos de todas las personas, de la naturaleza y animales en el Distrito Metropolitano de Quito.

A las personas adultas mayores, quienes con la sabiduría de su ser y el cariño de sus corazones nos entregaron tanto a nuestras vidas y en este proceso aportaron con sus experiencias y se fue concretando en acciones para materializar su derecho a una vida digna, respetuosa, en paz y libre de todas las formas de violencias.

Esta Ruta se constituya en un aporte a la protección de derechos de las personas adultas mayores; es una herramienta de política pública, un documento técnico, un camino para la protección, y requiere de una acción adicional, cuya responsabilidad recae en cada uno de los actores del Sistema y tiene que ver con el cumplimiento de sus funciones y competencias -de manera ágil, efectiva- para brindar unos servicios -con calidad y calidez- de atención, protección y restitución de derechos de las personas adultas mayores

Por lo tanto, esta Ruta sirve en tanto la apliquemos y le demos vida.
Es el momento para hacer efectiva la corresponsabilidad.

CRÉDITOS

Gissela Chalá Reinoso
Presidenta del Consejo de Protección de Derechos

Sybel Martínez Reinoso
Vicepresidenta del Consejo de Protección de Derechos

Martha Tapia Muñoz
Consejera de Personas Adultas Mayores del Consejo de Protección de Derechos

Alexandra Ayala Velastegui.
Secretaria Ejecutiva (e) del Consejo de Protección de Derechos

Producción:

Equipo Técnico de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Protección de Derecho
Tatiana Montalvo
Giovanny Pazmiño
Damián Andrade
Ernesto Mirt
Margoth Pinto
Carolina Rosero
Cristina Puente
Xavier Lupera

- Actores del Sistema de Protección Integral
- Consejo Consultivo de Personas Adultas Mayores

Este documento es de uso público y podrá ser citado como fuente de referencia de la siguiente manera: CPD (2021). Ruta de Protección de Derechos de Personas Adultas Mayores en el DMQ. Quito.

Fecha de construcción de la ruta: septiembre- octubre de 2018
Fecha de actualización: septiembre/octubre 2021
Fecha de edición y publicación: octubre de 2021
Fecha de impresión: 2022

Quito - Ecuador

Acrónimos y siglas

AM	Adulto Mayor
CCD	Consejo Consultivo de Derechos
CEJ	Centro de Equidad y Justicia
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CJ	Consejo de la Judicatura
CNA	Código de la Niñez y Adolescencia
CNI	Consejo Nacional para la Igualdad
CNIPN	Consejo Nacional para la Igualdad de Pueblos y Nacionalidades
COFJ	Código Orgánico de la Función Judicial
COIP	Código Orgánico Integral Penal
CPCCS	Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.
CPD	Consejo de Protección de Derechos
CRE	Constitución de la República del Ecuador
CU	Comité de Usuarios
CZ	Coordinación Zonal
DMQ	Distrito Metropolitano de Quito
DP	Defensoría Pública
DPE	Defensoría del Pueblo
FGE	Fiscalía General del Estado
GAD	Gobierno Autónomo Descentralizado
GADPR	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural
GAP	Grupo de atención prioritaria
MDMQ	Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
MIES	Ministerio de Inclusión y Equidad Social
MSP	Ministerio de Salud Pública
OMS	Organización Mundial de la Salud
OVD	Proceso de Observancia de Vulneración de Derechos del Consejo de Protección de Derechos
PAM	Persona Adulta Mayor
SIS	Secretaría de Inclusión Social
SPAVT	Sistema Nacional de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos
SDH	Secretaría de Derechos Humanos
SPI	Sistema de Protección Integral
UFMNA	Unidad de Familia Mujer Niñez y Adolescencia
UPMSJ	Unidad Patronato Municipal San José
UVMF	Unidad de Violencia Contra la Mujer y la Familia

Índice

Indice de tablas.....7
Índice de gráficos 7
Antecedentes e introducción.....8
Capítulo I: Proceso Metodológico.....10
1.1 Propósito de la ruta.....10
1.2 Grupos objetivos.....10
1.3 Ámbito de acción.....10
1.4 Proceso participativo de construcción de la Ruta.....10
Capítulo II. Las personas Adultas Mayores.....15
2.1 Conceptualización.....15
2.1.1 Caracterización de las personas adultas mayores en el DMQ.....16
2.2 Derechos de las personas adultas mayores.....26
2.3 Conceptos identificados.....28
Capítulo III: Sistema de Protección Integral-SPI.....35
3.1 Subsistema de protección integral de personas adultas mayores 36
3.2 Roles y atribuciones de los actores del Subsistema de Protección Integral de personas adultas mayores.....37
3.2.1 Organismos definición, planificación, control, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas).....37
3.2.2 Organismos de protección, defensa y restitución de derechos.....39
3.2.3 Organismos de ejecución de políticas, planes, programas y proyectos.....43
3.2.4 Organismos de vigilancia, exigibilidad y control social.....45
Capítulo IV. Rutas de Protección de derechos de Personas Adultas Mayores.....46
4.1 Nuestra obligación frente a la vulneración de derechos del adulto mayor.....46
4.2 Descripción de los flujogramas de la Ruta de Protección de Derechos de Personas Adultas Mayores.....51
4.2.1 Flujograma de actuación en casos de emergencia de personas adultas mayores en el DMQ.....53
4.2.2. Flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de violencia patrimonial 59
4.2.3. Flujograma de atención en casos de vulneración de derechos a personas adultas mayores del DMQ.....68
4.3 Requerimientos para poner una denuncia, queja o reclamo frente a operadores administrativos y judiciales del SPI de persona adultas mayores.....77
Anexos:.....81
Anexo 1: Formato de queja o reclamo en institución.....81
Anexo 2: Formato de denuncia por presunción del cometimiento de una infracción disciplinar, mal accionar o negligencia por un/a servidor/a de la función judi cial25.....82
Anexo 3: Directorio de servicios de atención y protección del SPI en el DMQ.....86
Bibliografía.....102

Índice de tablas

Tabla	Página
Tabla No. 1: Acciones realizadas durante el 2021	13
Tabla No. 2: Número de PAM por grupo de edad a nivel nacional	16
Tabla No. 3: PAM por grupo de edad en el DMQ	16
Tabla No. 4: Porcentaje de población adulta y población adulta mayor, por autoidentificación étnica. Quito y resto del país	19
Tabla No. 5: Porcentaje de jefaturas de hogar. Nacional y Quito	20
Tabla No. 6: Porcentaje de mujeres jefas de hogar por estado civil y grupos de edad en el DMQ	21
Tabla No. 7: Porcentaje de hombres jefes de hogar por estado civil y grupos de edad en el DMQ	21
Tabla No. 8: Porcentaje de población adulta y PAM con documento de identificación. Quito y resto del país	22
Tabla No. 9: Porcentaje de analfabetismo en población adulta y PAM. Quito y Resto del País	22
Tabla No. 10: Porcentaje de nivel de instrucción por población adulta y PAM. Quito y Resto del País	23
Tabla No. 11: Porcentaje de pobreza por ingresos en población adulta y PAM. Quito y Resto del País	23
Tabla No. 12: Pobreza Extrema por Ingresos en Población Adulta y Población Adulta Mayor. Quito y Resto del País	24
Tabla No. 13: Normativa Internacional	29
Tabla No. 14: Normativa Nacional	31
Tabla No. 15: Normativa local	32
Tabla No. 16: Articulación intramunicipal para atención a personas adultas mayores	38
Tabla No. 17: Entidades y dependencia de control	54
Tabla No. 18: Entidades y dependencia de control	63
Tabla No. 19: Entidades y servicios que ofrece	70
Tabla No. 20: Entidades de atención/ protección y sus dependencias de control	74
Tabla No. 21: Canales de atención específicos para quejas y reclamos	76

Índice de gráficos

Gráficos	Página
Gráfico No. 1: Distribución de población del DMQ, por sexo y grupos de edad	17
Gráfico No. 2: Distribución de Población del DMQ por auto identificación	33
Gráfico No. 3: Sistemas a nivel nacional y local	34
Gráfico No 4: Subsistema de protección integral de personas adultas mayor	

Antecedentes e introducción

La Constitución de la República del Ecuador -CRE-, establece que el Estado garantizará sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos humanos de todas las personas (art. 3), además establece que los adultos mayores son un grupo de atención prioritaria razón por la cual deben recibir atención prioritaria y especializada tanto en el ámbito público como privado, en distintos ámbitos como la inclusión social y económica y protección contra la violencia (CRE, 2008. Art. 35)

Para el año 2021 habitan en el Distrito Metropolitano de Quito 2.827.106 personas según la proyección poblacional del INEC. De este total, 178.672 son personas mayores de 65 años, lo que representa el 6,3% del total de la población en Quito. La distribución por sexo de las personas adultas mayores en el DMQ, según la misma fuente, refiere que el 55,6% son mujeres, mientras que el resto está representado por hombres (44,4%). En cuanto a la situación de este grupo se conoce -Encuesta SABE I, -, que a un considerable sector de dicha población les afecta distintas problemáticas como son un limitado acceso a servicios de salud, discriminación, maltrato, pobreza, abandono, abuso económico –dentro y/o fuera del núcleo familiar-, lo que agrava su situación.

La CEPAL señala que el maltrato –físico, psíquico o moral-, de las personas adultas mayores debe entenderse como una violación al derecho a la integridad personal que afecta su autonomía, integralidad y bienestar –cuyas repercusiones son personales, sociales y económicas-, por lo que vulnera claramente sus derechos humanos y libertades fundamentales incluso si esto ocurre en una relación de confianza -como lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores-.

La situación que viven los adultos mayores plantea una serie de desafíos para su protección, dichos ámbitos deben ser trabajados desde el Estado, la sociedad y la familia por medio de la inclusión, el respeto y la protección integral de este grupo, para lo cual es necesario desarrollar procesos de la sensibilización y capacitación (CEPAL, 2017), así mismo es fundamental capacitar al personal médico, cuidadores, servidores públicos y otras personas que presten servicios a la población adulta mayor esto permitirá proteger sus derechos.

La presente Ruta es una herramienta técnica que pretende guiar a la actuación de los profesionales en casos de vulneración de derechos de personas adultas mayores, en este sentido está dirigida a los actores del Sistema de Protección Integral SPI del Distrito Metropolitano de Quito:

Organismos de definición, planificación, control, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas
Organismos de protección, defensa y restitución de derechos
Organismos de ejecución de políticas públicas, planes, programas y proyectos
Organismos de vigilancia, exigibilidad y control social

Está dividida en cuatro capítulos, el primero en el cual se presenta el proceso metodológico, que evidencia un trabajo participativo con los actores del SPI y que requirió de dos periodos de tiempo para contar con este documento final. El primero a finales del 2018 cuando se realizó la construcción participativa y en el 2021donde se realiza una actualización de la misma frente a los cambios normativos que se han generado en estos años

En el segundo capítulo se presenta una breve caracterización de este grupo de atención prioritaria -GAP- como son las personas adultas mayores. Información que contempla los datos generados por el INEC a través del Censo 2010 y la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo -ENEMDU-, que permite evidenciar que algunas condiciones en las que se encuentran pueden ponerlos en situaciones diversas de vulneración de derechos y el reto para las entidades del Estado de generar información estadística actualizada de este y todos los GAP.

El tercer capítulo permite presentar a los actores del Sistema de Protección Integral en el DMQ, visualizarlos dentro del Subsistema de personas adultas mayores y conocer las funciones y competencias que tienen dentro de la protección de derechos de este GAP.

Finalmente, el cuarto capítulo presenta la Ruta de Protección de Derechos de las Personas Adultas Mayores, iniciando con el reconocimiento de las obligaciones, como ciudadanas/os, frente al maltrato y posteriormente desarrollando tres flujos: el primero relacionado con casos de emergencia de PAM; el segundo frente a la violencia patrimonial que viven los adultos mayores; y finalmente un flujo que nos permite tener los elementos generales para saber cómo actuar en casos de vulneración de derechos frente a cualquier tipo de violencia.

Este documento sirve en tanto cada entidad que forma parte del Sistema de Protección Integral en el DMQ, cumpla de manera ágil, oportuna, efectiva su rol, funciones y competencias, requiriendo, por tanto, su corresponsabilidad en este proceso.

Capítulo I: Proceso Metodológico

1.1 Propósito de la ruta

Brindar una herramienta técnica a las/os ciudadanos y a las entidades -públicas y privadas-, para conocer cuál es el camino a seguir para asegurar la protección integral de las personas mayores frente a la amenaza y/o vulneración de sus derechos.

1.2 Grupos objetivos

Directos

Personas adultas mayores
Entidades del Sistema de Protección Integral del Distrito Metropolitano de Quito (entidades de formulación, protección, restitución, ejecución, exigibilidad y control social)

Indirectos

Familia de personas adultas mayores, sus cuidadores/as
Ciudadanía en general

1.3 Ámbito de acción

El Distrito Metropolitano de Quito (zona urbana y rural)

1.4 Proceso participativo de construcción de la Ruta

Para la construcción de Rutas de Protección de Derechos, fue necesario contar con la participación activa y propositiva de los actores del Sistema de Protección Integral quienes intervienen frente a la amenaza y/o vulneración de derechos de las personas adultas mayores.

A continuación, se detallan cuatro momentos en los que se desarrolló esta ruta:

Momento 1
Para conocer cómo actuar frente a los casos de amenaza y/o vulneración de derechos de personas adultas mayores, se solicitó a los organismos de protección de derechos que presenten sus protocolos de actuación frente a los casos relacionados con este grupo de atención prioritario. Para esto se organizó el Foro "Protocolos de actuación de los organismos de protección y atención, frente a la vulneración de derechos de las personas adultas mayores en el DMQ", ejecutado el 18 de septiembre de 2018 en el que participaron entidades públicas, privadas que trabajan en el DMQ, Consejos consultivos y actores de las Redes.

Como resultado de este encuentro se identificó que ninguna entidad cuenta con protocolos específicos y especializados para este grupo de atención prioritaria.

La participación de múltiples actores en el foro, permitió identificar a las entidades interesadas en participar en la construcción de la Ruta de Protección de Derechos de Personas Adultas Mayores, desde los diferentes organismos que forman parte del Sistema.

Organismos de Formulación: MIES, MSP, Consejo de la Judicatura -CJ, MDMQ-SIS, CPD, CNIPN

Organismos de Protección y Restitución: Consejo de la Judicatura -CJ, Fiscalía, Defensoría del Pueblo. Entidad de apoyo: Policía Nacional, Tenencias Políticas.

Organismos de Atención y ejecución: UPMSJ, CEJ, ECU 911, GAD parroquiales rurales, Defensoría Pública, MIES, Hospital del adulto mayor, Tierra Nueva.

Organismos de Exigibilidad: Consejo Consultivo de Personas Adultas Mayores.

Momento 2
Se levantaron tres talleres participativos que involucraron a los actores del Sistema. La metodología utilizada en cada uno de ellos contempló un primer espacio en donde, a través de dinámicas, se trabajó el reconocimiento del otro como ser humano -sujeto de derechos- y la importancia de trabajar en equipo. Posteriormente se ejecutó un trabajo activo con los participantes, y finalmente se establecieron algunos acuerdos.

El Taller 1 "Reconociendo a los actores del Sistema y sus competencias", se realizó el 2 de octubre de 2018 y tuvo como objetivo reconocer las competencias a los actores del SPI de PAM y los nudos críticos frente a la vulneración de derechos. Participaron Ministerio del Interior- Jefatura Política, FGE, Defensoría Pública, CZ 9 MSP, CZ 9 MIES, CNI Pueblos y Nacionalidades, DPE, SIS- MDMQ, SSYG MDMQ, Policía Nacional, GAD Parroquial Rural de: Calderón, Lloa, Nono, UCE, CCD PAM y Fundación Tierra Nueva. En este espacios los actores se reconocieron como parte del Sistema y se identificaron las competencias que tienen frente a casos de vulneración de PAM.

El Taller 2 "Construyendo la ruta" se realizó el 16 de octubre de 2018 y tuvo como objetivo construir de manera participativa el camino a seguir cuando conocemos casos de vulneración de derechos. Participaron CJ, FGE, CZ9 –MIES, CZ 9 MSP, Policía Nacional, DPE, Defensoría Pública, CNI Pueblos y Nacionalidades, Ministerio del Interior- Jefatura Política Registro Civil, ECU 911, SIS MDMQ, UMPSJ, Hospital del Adulto Mayor, SSYG MDMQ, CCD PAM y Fundación Tierra Nueva. El taller dio como resultado la construcción de una ruta de acción pública, y la identificación de nudos críticos.

EL Taller 3 "Validando lo construido" se llevó a cabo el 30 de octubre de 2022 y tuvo como objetivo validar la propuesta de Ruta. Asistieron CZ 9 MIES, CZ 9 MSP, Policía Nacional, DPE, Defensoría Pública, CJ, ECU 911, FGE, SIS MDMQ, GAD Parroquial Rural Lloa, Registro Civil, UMPSJ, CNI de Pueblos y Nacionalidades, Hospital del Adulto Mayor y CCD PAM.

En este proceso se identificaron nudos críticos que limitan la efectividad de la Ruta, porque no depende de ella, sino de políticas públicas, niveles de articulación, lineamientos institucionales, como, por ejemplo:

Pocas entidades públicas que atienden a las personas adultas mayores con múltiples vulnerabilidades.

Los servicios de emergencia, requieren conocer entidades de atención que trabajen 24/7 para poder referir casos.

Las entidades privadas, no conocen o no implementan el Estándar No. 42 de la Norma Técnica Población Adulta Mayor (MIES, 2014), la cual establece que "las unidades de atención públicas y privadas que ejecuten o no servicios mediante convenios de cooperación, deberán asignar de manera obligatoria el equivalente al 5% de sus cupos de atención para acoger de manera gratuita a los adultos mayores que señale el MIES, previa coordinación y estudio socio económico".

Inexistencia de protocolos especializados para la protección de personas adultas mayores.

En los casos de personas adultas mayores con múltiple vulnerabilidad (discapacidad, mujer violentada, abandonada), no existen servicios de patrocinio gratuito para delitos de acción privada.

Momento 3
Durante octubre y noviembre se ejecutaron varias reuniones bilaterales con ECU 911, Fiscalía provincial de Pichincha, Departamento de víctimas de la Defensoría Pública- Pichincha, Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura, y Defensoría Pública, para tratar sobre las competencias que tienen frente al conocimiento de casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores.

Con toda la información, producto de los talleres y las reuniones, se dio paso a reuniones internas con el equipo técnico de la Secretaria Ejecutiva del CPD, en las cuales se analizaron diversos casos de vulneración de derechos de personas adultas mayores: con enfoques, problemáticas y múltiples vulnerabilidades, que permitieron afinar el flujo de la ruta. Con la finalidad de que pueda ser entendida y utilizada por cualquier persona que tenga o no conocimientos legales o del Sistema de Protección Integral.

Momento 4
Frente a la expectativa de que se apruebe el Reglamento de la Ley de Personas Adultas Mayores en el año 2019, se consideró suspender la publicación de este documento en virtud de que el Reglamento establecería algunas temáticas importantes para esta Ruta, entre ellas, las medidas de protección para personas adultas mayores.

Si bien el Reglamento fue publicado en el año 2020, existieron factores internos de la Secretaria Ejecutiva del CPD y otros externos como la pandemia que limitaron su actualización y difusión. En el 2021 con la incorporación de un analista al área de Observancia de Vulneración de Derechos, se retoma el proceso y se realiza una actualización del documento considerando el Reglamento y los cambios en la información de las entidades. En ese sentido, se realizaron las siguientes actividades:

Tabla No. 1: Acciones realizadas durante el 2021.

Fecha	Actividad	Participantes	Objetivo	Resultado
Septiembre-octubre de 2021	Actualización de documento	• Observancia de Vulneración de Derechos- CPD • Gestión del Conocimiento- CPD • Asistencia Técnica- CPD	Actualizar la Ruta en su marco normativo, sus flujogramas, realizar una caracterización de las personas adultas mayores y actualizar el directorio de entidades.	Documento actualizado
05/10/2021	Validación técnica interna del flujograma de la Ruta	● El equipo de la Coordinación General Técnica- CPD	Presentar el flujograma de la Ruta y validarla con las técnicas y técnicos del CPD	Documento validado por el equipo técnico del CPD
12/10/2021	Validación del flujograma de la Ruta con actores clave del Sistema de Protección Integral del DMQ	● JMPD de las Mujeres y PAM ● UPMSJ / Hogar de Vida 1 / Residencia para la Atención del Adulto Mayor en Situación de Vulnerabilidad ● Policía Nacional ● MIES- Dirección distrital del DMQ ● Ecu911 ● MSP CZ9 ● SDH ● CCD PAM ● CJ -Dirección de Acceso a los Servicios de Justicia	Presentar el flujograma de la Ruta y validarla con actores clave del Sistema de Protección Integral del DMQ	Flujograma validado por actores claves del SPI-DMQ
13/10/2021	Reunión para coordinación de nudos críticos en medidas de protección unidades judiciales	● JMPD de las Mujeres y las Personas Adultas Mayores ● CJ- Dirección de Acceso a los Servicios de Justicia	Coordinar acciones para dar respuesta a los nudos críticos presentados	Se establecen lineamientos a considerar por Consejo de la Judicatura

Elaborado por: OPP/CPD

Capítulo II. Las personas Adultas Mayores

2.1 Conceptualización

Para abordar la realidad de las personas adultas mayores se consideran los insumos del Informe de Observancia de Política Pública No. 003/2018: Protección Integral a los Adultos Mayores en el DMQ (CPD, 2018), el cual permite hacer un breve acercamiento a las principales perspectivas, en base a las cuales se analiza a este grupo de la población -que al igual que otros grupos han sido históricamente invisibilizados, para lo cual se. Análisis de la política pública vigente. Es así que se comienza - estas son:

1. Personas adultas mayores como objeto de amparo
2. Personas adultas mayores como sujetos plenos de derechos

Dentro de la primera perspectiva se desarrollaron políticas públicas que responden a través de medidas asistencialistas, donde se considera las PAM como seres que no pueden ser autónomos (no pueden gobernar sus vidas), por lo tanto, debe ser otra persona (profesionales de salud, cuidador, esposo o padre en el caso de las adultas mayores, hijos), quien decida sobre los diferentes aspectos de su vida. En este contexto toma fuerza la institucionalización, modalidad que le hace perder la capacidad de autonomía del adulto mayor (CEPAL, 2017, pág. 59).

La segunda perspectiva postula que las personas adultas mayores deben ejercer sus derechos con autonomía y autodeterminación (capacidad de decidir por sí mismos). Además, se reflexiona sobre la discriminación que afecta a las personas adultas mayores y lo importante que es reforzar su posición como titulares de derechos, colocando sobre la mesa un debate que sigue vigente, que es la definición de personas adultas mayores, que además implicaría definir la vejez -ya sea cronológica, fisiológica o social.

Actualmente en la región la realidad de los adultos mayores está visibilizada en términos cronológicos, es así que las diversas normativas establecen diferentes edades para considerar su pertenencia a este grupo, no obstante, se conoce que no debe ser el único factor a ser considerado, sino también su funcionalidad.

En el marco de los derechos humanos la segunda perspectiva es la más adecuada para abordar su realidad; sin embargo, como lo menciona la CEPAL (2017) la tarea no es fácil debido a la marcada heterogeneidad del grupo y también por las diversas categorías que deben ser analizadas y replanteadas.

Por ejemplo, conocemos que el fenómeno de la vejez implica un cambio "psicológico ocurrido a través del desarrollo del ciclo de vida y que los cambios relacionados a la edad se manifiestan de forma interrelacionada en todas las dimensiones de la vida" (Munita, s/f, pág. 1), es en este proceso donde se ve comprometida la capacidad de respuesta de las personas adultas mayores, ya que en su mayoría han perdido su autonomía -o tienen limitación para ejercerla-, como resultado de entornos físicos y sociales, inadecuados, que no favorecen, ni permiten acompañar adecuadamente esta etapa de la vida, para generar condiciones que fortalezcan y respeten su autonomía.

En relación al envejecimiento de la población se conoce, que es una realidad latente, de acuerdo a la CEPAL la dinámica demográfica en los países de América Latina, tiene cambios importantes, como el envejecimiento de la población que implica un paso paulatino de sociedades jóvenes a sociedades maduras, y de estas a sociedades envejecidas (CEPAL, 2017, pág. 17).

Uno de los elementos cruciales para la transformación demográfica es la disminución del bono demográfico , mismo que decrece cuando la población dependiente es mayor a la población económicamente activa, en este sentido nos referimos, por ejemplo a un incremento importante de la población adulta mayor, frente a población infantil, y juvenil.

De acuerdo a las estimaciones de la CEPAL "en la región, a una persona de 60 años le queda por vivir, en promedio, 22,4 años en el quinquenio 2015-2020 (…) las mujeres presentan una mayor sobrevivencia y aventajan a los hombres en 3.2 años" (CEPAL, 2017, pág. 19), en el caso de Ecuador la esperanza de vida también se ha incrementado de 61,55 años a partir de 1965 hasta alcanzar los 85,05 años al 2065 -superando el promedio de América del Sur-.

En base a lo indicado este fenómeno progresivo del envejecimiento de la población debe afrontarse con transformaciones profundas y paulatinas en relación al entorno donde se desarrollan, así como a los servicios: sanitarios, sociales y orientados a las familias (Albarragán y González, 2009, pág. 2), donde el rol del Estado es fundamental como garante de derechos, así como la participación de la familia como corresponsable del cuidado y protección de personas adultas mayores.

2.1.1. Caracterización de las personas adultas mayores en el DMQ

La Constitución de la República del Ecuador (CRE), en su artículo 36 define a las personas de 65 años o más como adultas mayores, además cataloga a las mismas como un grupo de atención prioritaria.

La definición de política pública de protección y de las herramientas que procuran guiar la actuación de profesionales y ciudadanos en casos de vulneración de derechos requiere del reconocimiento de las condiciones presentes en el grupo de atención prioritaria. Si bien, en Ecuador, los instrumentos de recolección de información más fidedignos que permiten dicha caracterización son los Censos de Población y Vivienda, que se realizan cada diez (10) años, cuando estos no están disponibles o son extemporáneos, es necesario acceder a fuentes alternativas que den cuenta de las realidades de las personas.

En esta oportunidad, el Censo de Población y Vivienda que estaba previsto para su realización en el año 2020, se ha postergado por razones de la pandemia por COVID-19 y el anterior es del año 2010. Es por ello que, para efectuar una caracterización de las condiciones

1"Periodo durante la transición demográfica en que la proporción de personas en edades de trabajar (potencialmente productivas), crece en relación a las personas en edades potencialmente dependientes. Este periodo se conoce también como "ventana demográfica de oportunidades", en referencia a las posibilidades que ofrece para aumentar las tasas de crecimiento económico per cápita y los niveles de bienestar de la población"
2 Población entre los 0 a 14 años más población de 65 años.

de vida de la Población Adulta Mayor en el Distrito Metropolitano de Quito se recurrirán a fuentes alternativas que se señalarán en cada caso.

A) Población

Según proyecciones poblacionales realizadas por el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2021), para el año 2021, en Ecuador existen 17.751.266 habitantes, de los cuales el 6,4% corresponde a personas adultas mayores -PAM-, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla No. 2: Número de PAM por grupo de edad a nivel nacional

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
65 a 69 años	202.881	190.623	393.504
70 a 74 años	150.037	140.702	290.739
75 a 79 años	104.734	95.019	199.753
80 y más	142.112	113.862	255.974
Totales	599.764	540.206	1.139.970

Fuente: INEC. Proyecciones Poblacionales 2021
Elaborador por: GC/CPD 2021

Para el año 2021 habitan en el Distrito Metropolitano de Quito 2´827.106 personas según la proyección poblacional del INEC. De este total, 178.672 son personas mayores de 65 años, lo que representa el 6,3% del total de la población en Quito, valor ligeramente menor al de la proporción de personas adultas mayores a nivel nacional. La distribución por sexo de las personas adultas mayores en el DMQ, según la misma fuente, refiere que el 55,6% son mujeres, mientras que el resto está representado por hombres (44,4%). En este sentido, la proporción de mujeres en el DMQ es mayor en cuatro (04) puntos a la proporción de mujeres a nivel nacional.

Tabla No. 3: PAM por grupo de edad en el DMQ

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
65 a 69 años	33.786	29.232	63.018
70 a 74 años	24.038	19.903	43.941
75 a 79 años	17.147	13.578	30.725
80 y más	24.300	16.688	40.988
Totales	99.271	79.401	178.672

Fuente: INEC. Proyecciones Poblacionales 2021
Elaborador por: GC/CPD 2021

La población del cantón sigue teniendo un comportamiento típico de sociedades en crecimiento, con una amplia base de personas jóvenes (menores de 29 años) y una cantidad relativamente menor de adultas, para finalizar con un pequeño grupo de adultas mayores:

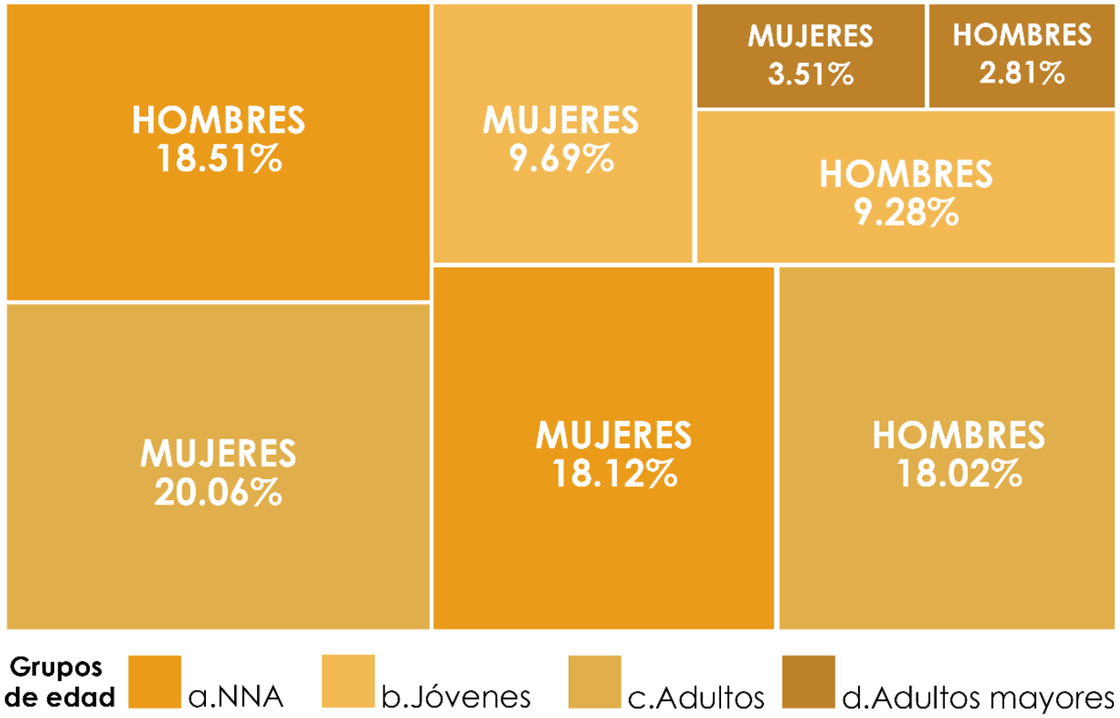
1. En los grupos de edad superiores a 65 años de edad, hay preeminencia de mujeres sobre hombres, este comportamiento es aún más evidente en el grupo de 80 años y más.

2. El grueso de la población se ubica por debajo de los 29 años de edad. Esta situación es tanto para hombres, como para mujeres.

3.La distribución de hombres y mujeres jóvenes es bastante equitativa en los diferentes grupos etarios, con excepción de los rangos entre 24 y 29 años, en la que la proporción de mujeres es levemente superior.

También resulta interesante ver cómo es la distribución de la población de Quito por grupos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA), Jóvenes, Adultos y Adultos Mayores, ya que permite dimensionar los énfasis en la configuración de la población según grupos predefinidos.

Gráfico No. 1: Distribución de población del DMQ, por sexo y grupos de edad



Fuente: INEC. Proyecciones Poblacionales 2021
Elaborador por: GC/CPD 2021

En ese sentido, y como se puede observar en el gráfico anterior el 20% del total de la población de Quito está representado por mujeres adultas, mientras que la población adulta mayor, tanto en su expresión de mujeres como de hombres, conforman los grupos de menor población (3,51% y 2,81% respectivamente), con relación al total de población de Quito identificada por sexo. Dentro de cada grupo, sólo en NNA la proporción de hombres es ligeramente superior a la de mujeres (18,51% vs 18,12% respectivamente) y a medida que se avanza en cantidad de años, dicha relación se invierte.

B) Una aproximación a los datos de población adulta mayor desde la Encuesta de Empleo, Desempleo y Subempleo -ENEMDU-

Los indicadores sociodemográficos de la población adulta mayor, extraída de la Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo –ENEMDU-, aplicada por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos -INEC-. La ENEMDU es una Encuesta de aplicación continua del INEC que inicialmente se diseñó para recoger información sobre mercado laboral, pero que, ante la necesidad de contar con indicadores de seguimiento a los Planes Nacionales de Desarrollo, se fue modificando para incorporar nuevas variables de recolección. Entre los temas incorporados progresivamente en la ENEMDU, se señalan los educativos, cobertura de programas sociales, funcionamiento de instituciones públicas, entre otros.

Su diseño es tipo muestreo probabilístico, es decir, se aplica a un pequeño sector de la población (muestra), quienes son elegidos de forma aleatoria, en la que todas las personas que forman parte de la población, tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Cómo con cualquier Encuesta que se aplica sobre una muestra de la población, los datos con desagregaciones deben ser tomados con precaución. En dado caso, y ante la ausencia de información cuantitativa actualizada y desagregada territorialmente, en el marco de esta caracterización, la información sirve para una aproximación a la caracterización de la población adulta mayor y las afirmaciones derivadas de dichos datos deben tener en cuenta estas limitaciones. Los datos presentados son de la ronda de diciembre de 2019 , que es la última ronda aplicada antes del inicio de la Pandemia por COVID-19. Esta ronda de aplicación posee información con representatividad en cinco (05) ciudades auto- representadas, entre las que se incluye la ciudad de Quito.

La información se presentará en tres grandes bloques. El primero de ellos muestra un panorama general de la población en la ciudad y su relación con el resto del país, luego se muestran algunos datos educativos, para culminar con información socioeconómica.

i. Población en la ciudad y su relación con el resto del país

Auto identificación étnica:

En general, la población de Quito se considera mestiza, incluso en una proporción mayor que en el resto del país. Al observar el comportamiento de la autoidentificación en Quito, desagregado en personas adultas y adultas mayores, sigue siendo preeminente la condición mestiza. Sin embargo, si vale la pena señalar la variación del indicador en adultos mayores que se consideran blancas o blancos, que crece en proporción importante a las no adultas mayores. Este crecimiento se hace a expensas, sobre todo, a las personas que se auto identifican como indígenas. Estas variaciones se pueden observar en la tabla siguiente:

Tabla No. 4: Porcentaje de población adulta y población adulta mayor, por autoidentificación étnica. Quito y resto del país

Autoidentificación	% de Pob. Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Mestizas/os	89.29	89.43	74.13	73.88
Indígenas/os	4.15	0.85	10.41	9.06
Afrodescendientes	1.56	0.96	2.72	1.65
Montubias/os	1.19	0.15	8.43	11.04
Blancas/os	1.86	7.74	0.97	1.59
Mulatas/os	1.27	0.11	1.81	1.77
Negras/os	0.46	0.00	1.50	1.01
Otras/os	0.23	0.75	0.03	0.00

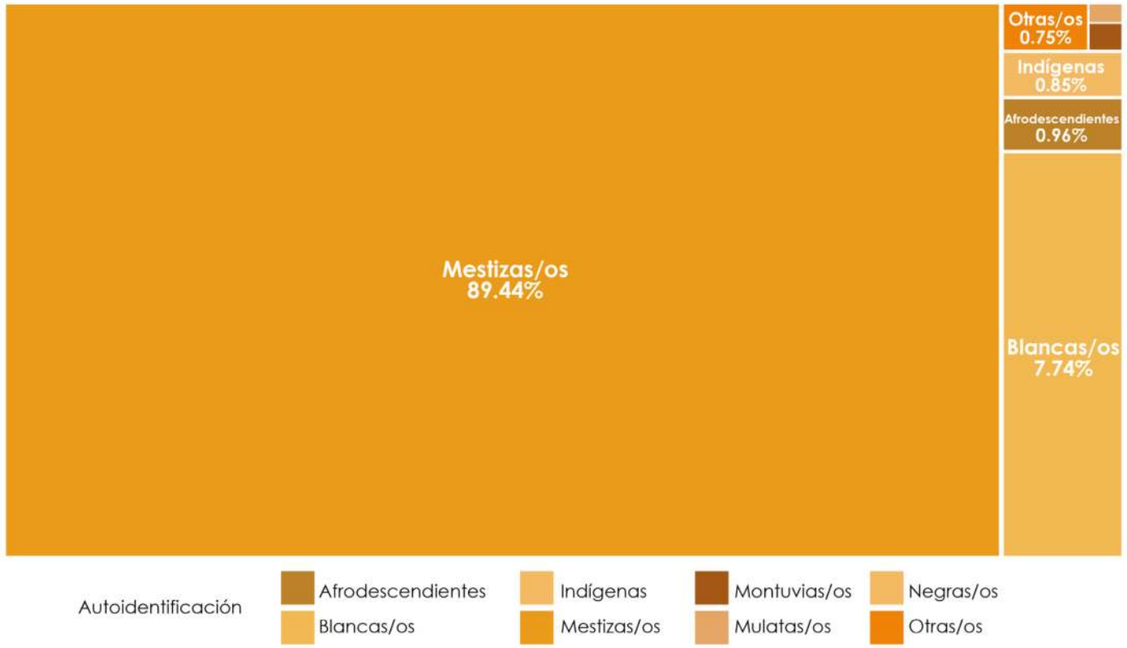
Fuente: INEC. ENEMDU, diciembre de 2019
Elaborador por: GC/CPD 2021

Además de la diferencia entre los datos de Quito y resto del país en relación a la población mestiza, las mayores diferencias se expresan en las auto-identificaciones de indígenas y montubios . Mientras que el 11,04% de la población adulta mayor del resto del país se considera montubias, siendo la segunda autoidentificación con mayor proporción en este grupo, en Quito el dato es casi marginal. Caso similar en la población adulta mayor que se autodefine como indígena, cuyo valor para el resto del país ocupa el tercer lugar luego de mestizas y montubias, pero Quito también representa un valor marginal.

Hay que señalar que el valor 0.0% de Personas Adultas Mayores que se auto identifican como Negras en la ciudad de Quito, se debe a las limitaciones de representación de la ENEMDU, es decir, cómo se señaló anteriormente, la aplicación de la Encuesta no se realiza sobre toda la población, sino en un pequeño grupo escogido de manera aleatoria, muy probablemente, en la desagregación de dicho grupo (denominado muestra) en población adulta mayor que habita en el DMQ, no estuvo presente nadie que se auto identifique como negra o negro. Esta afirmación se deduce porque para el año 2010, momento en que se realizó el último Censo de Población y Viviendas en el país, dicho grupo poblacional (adultos mayores auto-identificados como negros que habitaban en el DMQ) representaba el valor más bajo del cantón con apenas el 0,23% para la zona urbana. En dado caso, para esta aproximación a la caracterización de la Población Adulta Mayor en Quito, las proporciones entre los distintos grupos es similar a la contenida en el Censo 2010:

3 Con el inicio de la Pandemia por COVID-19 en febrero de 2020 y las medidas de protección de bioseguridad a la ciudadanía la aplicación de las Encuestas Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), varió para precautelar la salud de las personas intervinientes en el proceso. Dichos cambios consistieron en: formas de captura de información (a través de métodos no presenciales); tamaño de la muestra; representatividad, entre otras. Estos cambios metodológicos, a criterio del Instituto de Estadística y Censos (INEC), generaron que la Encuesta de diciembre 2020 no sea estrictamente comparable con otros períodos, por lo que los datos del período anterior (2019) tienen mayor nivel de representación.

Gráfico No. 2: Distribución de Población del DMQ por auto identificación



Fuente: INEC. ENEMDU, diciembre de 2019
Elaborado por: GC/CPD 2021

Jefatura de hogares:

A partir de la información contenida en la ENEMDU de diciembre de 2019, se identificó que, a nivel nacional, el 28,20% de los hogares tienen una jefatura femenina, siendo dicho valor un poco mayor para Quito (28,60%), evidenciando una brecha sumamente amplia con la jefatura masculina. De igual manera la brecha de jefatura femenina y masculina es grande en las PAM como se indica en la siguiente tabla:

4 En el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española RAE (n.d.) (https://dle.rae.es/) se registran en su edición de 2019 la palabra "montubio" con "b," y la palabra "montuvio" con uve "v," con los siguientes significados: 'Montubio: para Ecuador, Guatemala y México adjetivo "Dicho de una persona: Montaraz, grosera," usado también como sustantivo.' (https://dle.rae.es/montubio?m=form). 'Montuvio: para Ecuador "Campesino de la costa"' `. (https://dle.rae.es/montuvio?m=form) El reconocimiento del nuevo término por la Real Academia Española ("montuvio") se realizó en el año 2014.

Tabla No. 5: Porcentaje de jefaturas de hogar. Nacional y Quito

Indicadores	Nacional	Quito
Jefatura del Hogar Femenina	28.20	28.60
Jefatura del Hogar Femenina PAM	34.83	35.93
Jefatura del Hogar Masculina	71.80	71.40
Jefatura del Hogar Masculina PAM	65.17	64.07

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

Ante la pronunciada brecha en la jefatura de hogar según sexo, interesa analizar cómo es la composición de las jefas de familias adultas mayores en términos de acompañamiento o soledad en esta etapa de la vida. Del total de mujeres adultas mayores que son jefas de hogar, el 53,81% señalan ser viudas y el 20,9% solteras, el 11,73% divorciadas y el 7,22% separadas. En total, el 92,96% no tienen una relación de acompañamiento formal, mientras que en las mujeres jefas de hogar que aún no se encuentran en ese grupo etario, ese valor desciende al 82,17%. Por lo tanto, en la medida que aumenta la edad, las mujeres se van quedando sin relación de pareja formal.

Tabla No. 6: Porcentaje de mujeres jefas de hogar por estado civil y grupos de edad en el DMQ

Indicadores	Mayores de 64	Menores de 64
Jefatura en Casadas	7.04	11.51
Jefatura en Divorciada	11.73	24.37
Jefatura en Separadas	7.22	18.88
Jefatura en Solteras	20.19	31.58
Jefatura en Unión Libre	0.00	6.32
Jefatura en Viudas	53.81	7.34

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

Es interesante señalar ese comportamiento porque para el caso de los hombres, en cambio en términos de jefatura según la edad -antes o después de formar parte del grupo de adultos mayores- tiene un comportamiento distinto. Así, como se puede observar en la siguiente tabla, tanto antes, como después del margen de los 65 años de edad, en los hombres se mantiene estable el porcentaje de los que están formalmente acompañados, si bien cambian un poco entre los casados y los de unión libres, el hecho concreto es que están en una relación de acompañamiento. En general, la cifra de los hombres jefes de hogar acompañados alcanza el 81% independientemente del grupo etario analizado (antes o después de los 65 años de edad).

Tabla No. 7: Porcentaje de hombres jefes de hogar por estado civil y grupos de edad en el DMQ

Indicadores	Mayores de 64	Menores de 64
Jefatura del Hogar Femenina	28.20	28.60
Jefatura del Hogar Femenina PAM	34.83	35.93
Jefatura del Hogar Masculina	71.80	71.40
Jefatura del Hogar Masculina PAM	65.17	64.07

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

En definitiva, los cambios en los patrones de soledad y acompañamiento van variando en las jefas de hogar mujeres en la medida que pasan del grupo de adultas a adultas mayores, situación que es distinta para los hombres jefes de hogar

Documentos de Identificación

El estar debidamente registrado forma parte del reconocimiento a la identidad personal y como derecho está garantizado en la Constitución de la República del Ecuador, en lo correspondiente a la integridad personal. Poseer documento de identidad refleja el cumplimiento de dicho derecho y el caso contrario evidencia una vulneración de los derechos de las personas. En el caso de las personas adultas mayores, no tener cédula puede además ser expresión de la vulneración de otros derechos, como los vinculados a las excepciones y exoneraciones contempladas por Ley; o al acceso de un bono.

A nivel nacional, la población adulta mayor declara poseer documento de identidad en un 99,44% de consultados; para el caso de Quito, el valor desciende hasta el 98,62%, siendo ligeramente inferior a la expresada durante el Censo de Población y Viviendas del año 2010, en la que el 99,19% de la población del Cantón manifestaban contar con el documento de identificación.

Tabla No. 8: Porcentaje de población adulta y PAM con documento de identificación. Quito y resto del país

Documento de Identidad	% Pob Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Tiene cédula	97.23	98.62	97.89	99.44
No tiene cédula	1.59	0.42	1.67	0.13
No responde	1.19	0.96	0.43	0.42

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

ii. Aspectos educativos

Para caracterizar la realidad educativa de las Personas Adultas Mayores (PAM) en Quito se utiliza básicamente dos indicadores levantados por la ENEMDU: la situación de analfabetismo y el nivel instrucción.

Analfabetismo

La captura de información que realiza la Encuesta Nacional Empleo, Desempleo y Subempleo –ENEMDU- para medir el analfabetismo en la población consultada se realiza a través de la pregunta si saber leer y escribir. Para el caso de Quito, las respuestas afirmativas de la población de 65 años o más alcanzó el 87,07%, un poco superior a las personas de los grupos poblacionales anteriores. Con relación al resto del país, la diferencia es significativa en la población adulta mayor, pues para este último grupo (adultos mayores en el resto del país), apenas el 66,68% afirma saber leer y escribir. Para el grupo de la población adulta de Quito y el resto del país, no hay variación importante en el indicador de analfabetismo, siendo los mismos 87,74% y 86,32% respectivamente.

Tabla No. 9: Porcentaje de analfabetismo en población adulta y PAM. Quito y Resto del País

Analfabetismo	% Pob Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Sabe leer y escribir	87.74	87.07	86.32	66.68
NO sabe leer y escribir	12.26	12.93	13.68	33.32

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

Es decir, en general, la población adulta mayor de Quito tiene mejores niveles de alfabetización que sus pares etarios en el resto del país. Con relación al valor del indicador en 2010, la cifra de 87,07% de alfabetismo que arroja la ENEMDU es bastante cercano al valor arrojado por el Censo de Población y Vivienda para ese grupo de personas -mayores de 64 años residentes en Quito-, que alcanzó el 85,77% de los habitantes.

Nivel de Instrucción:

Los datos muestran un comportamiento similar al que se evidenció con el analfabetismo. Según ENEMDU, cerca del 95% de la Población Adulta Mayor en Quito cuenta con algún nivel de instrucción, mientras que, en el resto del país la cifra apenas alcanza el 80%.

Tabla 10: Porcentaje de nivel de instrucción por población adulta y PAM. Quito y Resto del País

Nivel de Instrucción	% Pob Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Ninguna	0.72	4.97	2.26	19.33
Centro de Alfabetización	0.11	0.00	0.22	1.08
Educación Básica	36.69	53.75	57.73	60.43
Educación Media / Bachillerato	31.05	21.14	27.04	10.80
Superior	31.43	20.14	12.75	8.36

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

Según los datos del Censo, el comportamiento de este indicador podría estar mostrando una importante mejoría, pues para el 2010, el 13,29% de la Población Adulta Mayor del DMQ no tenía un nivel de instrucción formal.

iii. Condiciones Socioeconómicas Generales

Pobreza y pobreza extrema

Con los datos levantados por la Encuesta ENEMDU, el INEC hace el cálculo de Pobreza por Ingresos entendido como el porcentaje de la población cuyos ingresos se encuentran por debajo del costo de una canasta básica de bienes y servicios. Con esa información, es posible señalar un valor de pobreza por ingreso a nivel de ciudad (Quito), pero no es posible mencionar con certeza cómo se comporta la pobreza en los diferentes grupos etarios (NNA, Jóvenes, Adultos y/o Adultos Mayores). Así, a nivel de la ciudad de Quito en general, la pobreza por ingreso alcanzó los 8,2% de la población en diciembre de 2019.

A pesar de las limitaciones para la desagregación del dato, a continuación, se muestra la tabla de pobreza en población de más de 65 años y de población menor a 65 años, como una referencia general sobre lo que podría estar sucediendo en términos de pobreza en ambos grupos de edad. Es importante tener presente que los datos deben asumirse de manera referencial.

Tabla No. 11: Porcentaje de pobreza por ingresos en población adulta y PAM. Quito y Resto del País

Pobreza por Ingresos	% Pob Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Está en Pobreza	8.7	4.48	28.34	16.01
NO está en Pobreza	91.3	95.52	71.66	83.99

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

En términos de pobreza extrema, el comportamiento es similar, la población adulta mayor de la ciudad de Quito podría estar en mejores condiciones de ingresos que la población adulta mayor del resto del país

Tabla No. 12: Pobreza Extrema por Ingresos en Población Adulta y Población Adulta Mayor. Quito y Resto del País

Pobreza Extrema por Ingresos	% Pob Adulta en Quito	% de PAM en Quito	% de Pob. Adulta en resto país	% de PAM en resto país
Pobreza Extrema	3.05	1.18	10.15	4.84
NO Pobreza Extrema	96.95	98.82	89.85	95.16

Fuente: INEC, ENEMDU, diciembre 2019
Elaboración: GC/CPD/2021

Sin embargo, se insiste que dicha condición de relativa mejor condición de ingresos, puede ser resultado de las limitaciones del diseño muestral de la Encuesta.

2.2 Derechos de las personas adultas mayores

Para realizar un acercamiento adecuado a los derechos de este grupo de la población, es necesario recoger algunos elementos planteados en instrumentos internacionales y nacionales como: la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos de las Personas Mayores y las Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, ya que en el contexto del envejecimiento de la población se ve la necesidad de ampliar la protección de los adultos mayores.

Por lo mencionado es importante recuperar la triple dimensión que plantea la Convención mencionada donde se concibe tres tipos de derechos -emergentes, vigentes y extendidos-, tipología que fue adaptada a los requerimientos de esta ruta de protección de personas adultas mayores:

Derechos emergentes:

- Derecho a la vida digna en la vejez -incluye los cuidados paliativos-
- Derecho a la independencia y autonomía -toma de decisiones conforme a sus tradiciones y creencias-
- Derecho a los cuidados de largo plazo

Derechos vigentes:

- Igualdad y no discriminación por razones de edad
- Consentimiento libre e informado en el ámbito de la salud
- Seguridad y vida sin violencia
- Derecho al trabajo
- Derecho a la salud
- Acceso a la justicia
- Derecho a la educación y a la cultura de paz
- Derecho a un medio ambiente sano
- Derecho a la recreación, al esparcimiento y al deporte

Derechos extendidos:

- Derecho a la accesibilidad y movilidad personal
- Situaciones de riesgo y emergencias humanitarias

Además de los derechos señalados en la Convención, Las Reglas de Brasilia buscan promover el acceso oportuno, efectivo a la justicia sobre todo de los grupos de atención prioritaria, por lo que incluye "recomendaciones para los órganos públicos y para quienes prestan sus servicios en el sistema judicial", (XIV Cumbre Judicial Iberoamericana , 2008), en este sentido a continuación se presenta de manera general algunos de los aspectos más importantes que deben ser considerados para la protección efectiva de este grupo de atención prioritaria:

- Efectivo y ágil acceso a la justicia – respetará la dignidad, costumbres y tradiciones-
- Asistencia de calidad, especializada y gratuita
- Derecho a intérprete
- Derecho a la información en relación a procesos alternativos de resolución de conflictos y demás aspectos relevantes del proceso judicial
- Protección de los datos personales

En el Ecuador la CRE determina derechos específicos, para aquellas personas que hayan cumplido los 65 años y establece que son un grupo de atención prioritaria y es deber del Estado garantizar sus derechos. Entre los derechos específicos de las personas adultas mayores, se encuentran:

- La atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas
- El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones
- La jubilación universal
- Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos
- Exenciones en el régimen tributario
- Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley
- El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento
- Derecho a recibir alimentos de sus parientes

La Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores en su título III, establece los derechos, exoneraciones y beneficios de las personas adultas mayores, entre ellos:

- Derechos específicos y con especial protección a las personas adultas mayores en diferentes ámbitos: vida digna, vivienda, educación, salud, cultura, recreación, emprendimiento, entre otros.
- Exoneración del 50% de las tarifas de transporte y entradas a los espectáculos públicos, paquetes turísticos y recreacionales y acceso gratuito a los museos [5].
- Exoneración del 50% del valor del consumo en energía eléctrica, agua potable, telefonía fija, telefonía celular e internet [6].
- Exoneración de impuestos fiscales y municipales a quienes tienen ingresos mensuales estimados en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificadas o que tuvieren un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas

Como se evidencia desde el ámbito internacional y nacional existen instrumentos de derechos humanos que buscan promover, proteger, asegurar el reconocimiento y pleno goce de los derechos de las personas adultas mayores en distintos ámbitos. Esto refleja un importante avance, sin embargo, queda un largo camino por recorrer para lograr una protección integral de este grupo de la población, donde el Estado, la sociedad y la familia hagan efectiva la corresponsabilidad, para una vida libre de violencia de este grupo de atención prioritaria.

[5]Cuando se trate de personas adultas mayores no autónomas este derecho se extenderá a un/una acompañante.

[6]Sujeto a ciertas condiciones de consumo. En la energía eléctrica, el consumo mensual hasta un máximo de 138 kw/hora; en el agua potable hasta un consumo mensual de 34 metros cúbicos y en internet y plan celular aplica para el plan básico de consumo

2.3 Conceptos identificados

Abandono: La falta de acción deliberada o no para atender de manera integral las necesidades de una persona mayor que ponga en peligro su vida o su integridad física, psíquica o moral. (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015)

Adultos mayores: Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad. (CRE. 2008. Art. 36)

Asesoría: Es la información, guía, explicación o consejo sobre ciertas situaciones o problemas jurídicos a resolver, que aplicado en la rama del derecho conlleva una estrategia. (Defensoría Pública, 2018)

Atención emergente: Surge cuando se hace necesaria la asistencia inmediata, sea esto por accidente, aparición súbita de un cuadro grave de salud, por empeoramiento de enfermedad crónica. (MSP, 2018)

Calidad de vida: Se define calidad de vida en función de la manera en que el individuo percibe el lugar que ocupa en el entorno cultural y en el sistema de valores en que vive, así como, en relación con sus objetivos, expectativas, criterios y preocupaciones. Todo ello matizado por su salud física, su estado psicológico, su grado de independencia, sus relaciones sociales, los factores ambientales y sus creencias personales (Organización Mundial de la Salud OMS, 2015)

Contravención: Actos que van en contra de la ley y que puede representar un peligro tanto para quien lo lleva a cabo como también para otros. (Consejo de la Judicatura, 2018).
Control Social: Es el mecanismo de control de las autoridades a través de las actividades de asociaciones de la sociedad civil, movimientos ciudadanos y medios de comunicación. (Defensoría del Pueblo, 2018).

Denuncia: Manifestación verbal o escrita ante la Fiscalía de un hecho que se presume, podría ser una infracción de un hecho presuntamente constitutivo de infracción penal. La denuncia constituye un deber público para aquellas personas que presenciaren la perpetración de un delito público. (Consejo de la Judicatura, 2018).

Delito: Acto típico antijurídico, imputable, culpable, sancionado con una pena. (Jiménez de Asúa, 1945).

Flagrancia: Entiéndase por flagrancia, el descubrimiento del delito mientras se consuma. Se entiende que se encuentra en situación de flagrancia, el delito que es descubierto durante su ejecución. (Código Orgánico Integral Penal. 2014, Art. 527).
Delito que es descubierto ejecutándose actualmente o en ese preciso instante. (Consejo de la Judicatura, 2018).

Discriminación: Conducta, culturalmente fundada, sistemática y socialmente extendida, de desprecio contra una persona o grupo de personas sobre la base de un prejuicio negativo o un estigma relacionado con una desventaja inmerecida, y que tiene por efecto (intencional o no) dañar sus derechos y libertades fundamentales. (Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 2007).

Discriminación por edad en la vejez: Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada. (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015).

Envejecimiento: Proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio. Desde un punto de vista biológico, el envejecimiento es la consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, un aumento del riesgo de enfermedad, y finalmente a la muerte. (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015).

Envejecimiento Saludable: Proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez. (Organización Mundial de la Salud OMS, 2015).

Grupos de atención prioritaria: 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. (CRE. 2008. Art. 35)

Infracción penal: Es la conducta típica, antijurídica y culpable cuya sanción se encuentra prevista en el Código Orgánico Integral Penal. (COIP. 2014. Art. 18).

Maltrato: Acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza. (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015).

Mendicidad: Es un problema de orden histórico estructural, que coloca en condición de vulnerabilidad a las personas en situación de pobreza o extrema pobreza, muchas de las cuales salen a las calles y carreteras del país, expuestos a toda clase de riesgo, para pedir "caridad" a la ciudadanía en general, con el fin de conseguir recursos económicos, vestimentas, alimentación, entre otras. La mendicidad es una problemática que puede convertirse en un delito de trata de personas, la misma que consiste en sacar a niños, niñas,

adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad, para que pidan caridad y generen réditos a redes de tratantes (MIES, 2014).

Negligencia: Error involuntario o falta no deliberada, incluido entre otros, el descuido, omisión, desamparo e indefensión que le causa un daño o sufrimiento a una persona mayor, tanto en el ámbito público como privado, cuando no se hayan tomado las precauciones normales necesarias de conformidad con las circunstancias. (Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, 2015).

Patrocinio: Es la representación judicial y defensa legal sobre una acción propuesta en la rama del derecho. (Defensoría Pública, 2018).

Protocolo: Es un protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. (Defensoría del Pueblo, 2018).

Querella: Acción penal para poner en conocimiento de la autoridad competente correspondiente únicamente a la víctima en el ámbito privado. (Código Orgánico Integral Penal. 2014. Art. 647).

Revictimización: Son nuevas agresiones, intencionadas o no, que sufre la víctima durante las diversas fases de atención y protección, así como durante el proceso judicial o extrajudicial, tales como: retardo injustificado en los procesos, desprotección, negación y/o falta injustificada de atención efectiva, entre otras respuestas tardías, inadecuadas o inexistentes, por parte de instituciones estatales competentes. (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2018, Art. 4, numeral 10).

Violencia física: Todo acto u omisión que produzca o pudiese producir daño o sufrimiento físico, dolor, muerte, así como cualquier otra forma de maltrato o agresión, castigos corporales, que afecte a la integridad física, provocando o no lesiones, ya sean internas, externas o ambas, esto como resultado del uso de la fuerza o de cualquier objeto que se utilice con la intencionalidad de causar daño u de sus consecuencias, sin consideración del tiempo que se requiera para su recuperación. (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2018, Art. 10, literal a).

Violencia Psicológica: Cualquier acción, omisión o patrón de conducta dirigido a causar daño emocional, disminuir la autoestima, afectar la honra, provocar descrédito, menospreciar la dignidad personal, perturbar, degradar la identidad cultural, expresiones de identidad juvenil o controlar la conducta, el comportamiento, las creencias o las decisiones de una persona, mediante la humillación, intimidación, encierros, aislamiento, tratamientos forzados o cualquier otro acto que afecte su estabilidad psicológica y emocional. Incluye también las amenazas, el anuncio verbal o con actos, que deriven en un daño físico, psicológico, sexual, laboral o patrimonial, con el fin de intimidar. (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2018, Art. 10, literal b).

Violencia sexual: Toda acción que implique la vulneración o restricción del derecho a la integridad sexual y a decidir voluntariamente sobre su vida sexual y reproductiva, a través de amenazas, coerción, uso de la fuerza e intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares y de parentesco, exista o no convivencia, la transmisión internacional de infecciones de transmisión sexual, así como la prostitución forzada, la trata con fines de explotación sexual, el abuso o acoso sexual, la esterilización forzada y otras prácticas analógicas. (Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres, 2018, Art. 10, literal c).

Violencia Económica y Patrimonial: El INEC, en la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y violencia de Género contra las Mujeres, también define a la Violencia Patrimonial "como la trasformación, sustracción, destrucción o retención de objetos, documentos personales y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de las víctimas" (2012). Por ejemplo: control abusivo de sus finanzas, amenazas o chantajes sobre el manejo del dinero y su destino, pérdida, destrucción o sustracción de objetos, bienes o valores personales.

Vulneración de derechos en personas adultas mayores
Plantea toda situación de afectación en el ejercicio de derechos de personas en situación de movilidad humana asociado a:
a) La falta de acceso al ejercicio de derechos humanos (por ejemplo, salud, recreación, entre otros);

b) La negación de un derecho humano en función de su contexto etario;

c) Las afectaciones particulares de un derecho de personas adultas mayores, sea a través de la violencia o de otros mecanismos;

d) Los enfoques de políticas y normativas estatales que limitan o restringen el acceso a ciertos derechos en personas adultas mayores;

e) También entendemos que la dificultad de las instituciones y organizaciones en generar acciones coordinadas, limitan o vulneran derechos de personas adultas mayores.

2.4 Normativa legal vigente

A continuación, se presentan las normas internacionales, nacionales y locales, que tienen relación con los derechos humanos de las personas adultas mayores. Cabe mencionar, que algunos de los instrumentos internacionales citados en este documento, no han sido suscritos ni ratificados por Ecuador; sin embargo, su contenido sirve de referencia para el ejercicio de derechos de este grupo de atención prioritaria, de acuerdo a los principios constitucionales pro ser humano y demás establecidos en el Art. 417 de la Constitución.

Tabla No. 13: Normativa Internacional

Norma	Contenido
Plan de Acción Internacional de Viena sobre el envejecimiento (1982)	El Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento fue el primer instrumento internacional, que sentó las bases para la formulación de políticas y programas sobre el envejecimiento. Su objetivo es fortalecer la capacidad de los gobiernos y la sociedad civil para abordar eficazmente el envejecimiento de la población y abordar el potencial de desarrollo y las necesidades de dependencia de las personas adultas mayores. Promovió la cooperación regional e internacional e incluyó 62 recomendaciones de acción que abordan la investigación, la recopilación y análisis de datos, la capacitación y la educación, así como las siguientes áreas sectoriales: Salud y nutrición; protección de los consumidores ; vivienda y medio ambiente; familia; bienestar social; seguridad de ingresos y empleo; educación.
Plan de Acción Internacional de Viena sobre el envejecimiento (1982)	Art. 17: Protección de los Ancianos: Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. (…), los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica y en particular a: Proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella. Ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades respetando su vocación o deseos. Estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos.

Norma	Contenido
Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015)	Los Estados Parte se comprometen a salvaguardar los derechos humanos y libertades fundamentales de la persona mayor. Por lo que deben adoptar medidas para prevenir, sancionar, erradicar cualquier acto de vulneración de derechos, para garantizar a la persona mayor el goce efectivo del derecho a la vida y el derecho a vivir con dignidad en la vejez. Promover la creación y el fortalecimiento de servicios de apoyo para atender los casos de violencia, maltrato, abusos, explotación y abandono de la persona mayor. Provisión de institucionales públicas especializadas para la protección integral y para la promoción de los derechos. Promoción de la participación de las PAM, en todos los ámbitos de su vida. Recopilación de información para la formulación, aplicación de las políticas públicas. Desarrollar enfoques específicos en sus políticas, planes, legislaciones sobre envejecimiento y vejez. Adoptar programas, políticas o acciones para facilitar y promover el pleno goce de estos derechos, propiciando su autorrealización, el fortalecimiento de todas las familias.
Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002)	El Plan de Acción se centra en tres ámbitos prioritarios: las personas de edad y el desarrollo, el fomento de la salud y el bienestar en la vejez y la creación de un entorno propicio y favorable, sirve de base para la formulación de políticas y apunta a los gobiernos, a las organizaciones no gubernamentales y a otras partes interesadas las posibilidades de reorientar la manera en que sus sociedades perciben a los ciudadanos de edad, se relacionan con ellos y los atienden.

Norma	Contenido
Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de personas en condición de vulnerabilidad (2008)	Tienen como objetivo garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial. El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

Elaborado por: OVD- CPD

Tabla No. 14: Normativa Nacional

Norma	Contenido
Constitución de la República del Ecuador (2008)	Art.35. Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria. Arts. 36 y 37. Derechos de las personas adultas y adultos mayores: Atención gratuita y especializada de salud, así como el acceso gratuito a medicinas. El trabajo remunerado, en función de sus capacidades, para lo cual tomará en cuenta sus limitaciones La jubilación universal Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos Exenciones en el régimen tributario Exoneración del pago por costos notariales y registrales, de acuerdo con la ley El acceso a una vivienda que asegure una vida digna, con respeto a su opinión y consentimiento. Art.36. Se considerará persona adulta mayor aquellas personas que hayan cumplido, los 65 años de edad. Art.38. Obligaciones del Estado respecto a las personas adultas mayores.
	Art.66. Derechos de libertad: vida libre de violencia. Art.81. Derecho de protección: procedimientos especiales y expeditos para el juzgamiento y sanción de delitos contra personas adultas mayores. Art.83. Deberes y responsabilidades de los ecuatorianos y ecuatorianas Art.226. potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, además del deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución Art.340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social. Art.341. Protección integral. Art.363. Atención integral de la salud. Arts. 369. Seguridad social.
Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores	El objeto de esta Ley es promover, regular y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos específicos de las personas adultas mayores. **Art.4.- Principios fundamentales:** Atención prioritaria; Igualdad formal y material; integración e inclusión; In dubio pro persona; No discriminación, participación activa; responsabilidad social colectiva; principio de protección, integralidad y especificidad; protección especial a personas con doble vulnerabilidad. **Enfoques de atención:** Género; intergeneracional; poblacional; territorial urbano-rural; intercultural; Art.9.- Deberes del Estado. Art.10.- Corresponsabilidad de la sociedad. Art.11.- Corresponsabilidad de la Familia. Art.16.- al Art.53. Derechos de las personas adultas mayores. Derecho a la vida digna.
Reglamento de la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (2020)	Art.1.- Objeto. Establecer los lineamientos, directrices y normas para la aplicación de la Ley y para el funcionamiento, control y seguimiento del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las PAM, así como establecer los mecanismos para la prevención, atención, protección, restitución y reparación a las personas adultas mayores.

Norma	Contenido
Ley Orgánica de Salud (2006)	Según esta normativa, el Estado reconocerá como de interés nacional a las enfermedades catastróficas raras y huérfanas. Las personas que sufran estas enfermedades serán consideradas en condiciones de doble vulnerabilidad. Este proceso beneficiará a personas adultas mayores que sean diagnosticados con cualquiera de estas enfermedades.
Código Orgánico Integral Penal (2014)	Art.19. Clasificación de las infracciones en delitos y contravenciones. Art.153.- Abandono de persona. Art.158.- Violencia sexual contra la mujer o miembros del núcleo familiar. Art.391.- Contravenciones de tránsito de sexta clase. - Incumplimiento de las tarifas preferenciales fijadas. Art.443.- Atribuciones de la Fiscalía: (…) 4. Garantizar la intervención de fiscales especializados en delitos contra la integridad sexual y reproductiva, violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, crímenes de odio y los que se cometan contra niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores. Art.624.- Oportunidad para ejecutar la pena. Art.710.- Programas de tratamiento para grupos de atención prioritaria.

Elaborado por: OVD- CPD

Tabla No. 15: Normativa local

Norma	Contenido
Código Municipal del Distrito Metropolitano de Quito Libro II.5 De la Igualdad, Género e Inclusión Social Título I De la implementación y regulación del Sistema de Protección Integral del DMQ	Implementa y regula el Sistema de Protección Integral Art. 852.- Objetivos del Sistema: Promover la articulación, coordinación y corresponsabilidad entre las personas, comunidad, instituciones y organismos que conforman el Sistema. Art 853.- Conformación. Art 900.- De los Subsistemas. - El MDMQ promoverá de manera participativa los siguientes subsistemas especializados de promoción, protección y restitución de derechos: (…) c) Subsistema de protección al adulto mayor.
Libro I.3 **De la Participación Ciudadana y Gobierno Abierto** **Título II Sistema Metropolitano de Participación Ciudadana y Control Social 2017)**	Artículo 410.- Objetivos del Sistema Metropolitano de Participación Ciudadana y Control Social. - (…), buscará como objetivos: a) Promover las diversas modalidades de participación de la ciudadanía en el ciclo de la política pública, en la planificación y el, ordenamiento territorial y en los asuntos de interés público; b) Fortalecer los procesos de ciudadanía responsable, informada y solidaria j) Promover la democratización de la comunicación entre la ciudadanía y la administración pública.
Libro II.1 **De la Salud Título I**	Organiza y articula las acciones de salud de competencia del MDMQ. Se incluye como principio en la atención y gestión de la salud, el respeto e inclusión de las diversidades, igualdad de género, generacional e interculturalidad.

Elaborado por: OVD- CPD

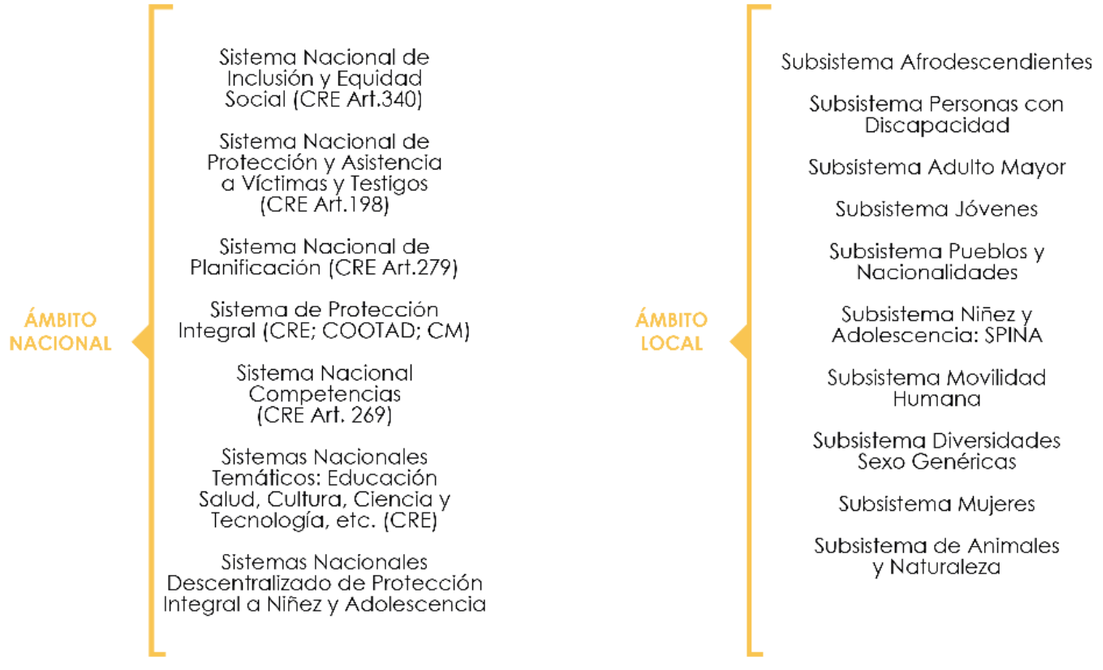
Capítulo III: Sistema de Protección Integral-SPI

El Sistema de Protección Integral del DMQ es un conjunto articulado y coordinado de organismos, entidades, servicios públicos, privados y comunitarios, que definen, ejecutan, controlan y evalúan la políticas, planes, programas y acciones, con el propósito de garantizar la protección integral de las personas en situación de riesgo o vulneración de derechos; define acciones, recursos, medidas, procedimientos y gestiona la aplicación de sanciones ante los órganos competentes de acuerdo a la ley, en todos los ámbitos, para asegurar la vigencia, ejercicio, exigibilidad y restitución de derechos, establecidos en la Constitución, instrumentos jurídicos internacionales y demás leyes del ordenamiento jurídico ecuatoriano (Código Municipal, Art. 849).

Los cambios normativos e institucionales generados desde la aprobación de la Constitución del 2008, nos obliga a mirar lo importante que es reconocer los diversos Sistemas que se conforman para dar respuestas coordinadas, articuladas entre el Estado y la sociedad civil, frente a servicios específicos, a la protección de los grupos de atención prioritaria sean estos: niños, mujeres víctimas de violencia, adultos mayores, entre otros.

Siendo importante ese reconocimiento, sin embargo, puede resultar complejo, razón por la cual se presenta una gráfica donde se visibilizan los diferentes sistemas en el ámbito nacional -pudiendo ser temáticos y/o especializados- y local, en el marco de la normativa vigente.

Gráfico No. 3: Sistemas a nivel nacional y local

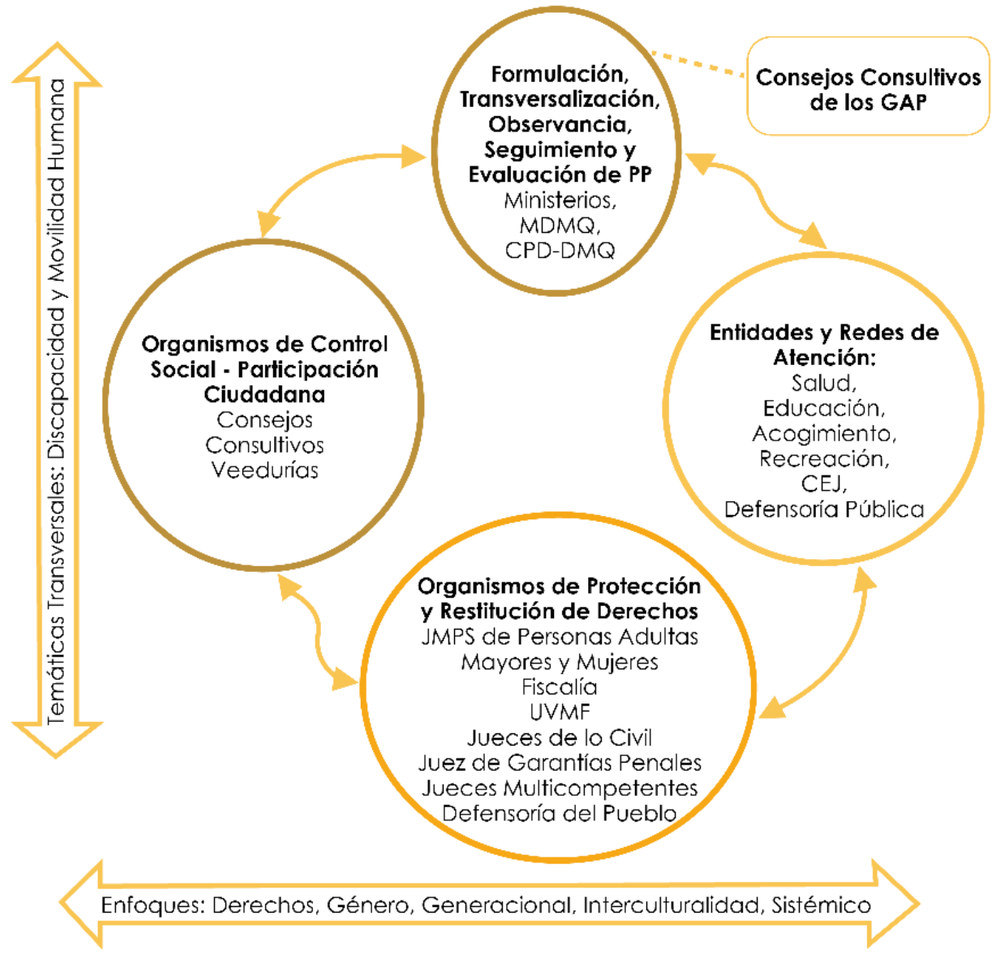


Elaborado por: OVD- CPD

3.1 Subsistema de protección integral de personas adultas mayores

Este subsistema de personas adultas mayores, identifica a todos los organismos de formulación, de ejecución de políticas-entidades de atención, de protección-defensa y restitución de derechos y de vigilancia-exigibilidad - control social, que tienen funciones y/o competencias generales y específicas para este grupo de atención prioritaria.

Gráfico No 4: Subsistema de protección integral de personas adultas mayor



Elaborado por: OVD- CPD

3.2 Roles y atribuciones de los actores del Subsistema de Protección Integral de personas adultas mayores

3.2.1 Organismos definición, planificación, control, observancia, seguimiento y evaluación de políticas públicas):

a) Ministerios: Ejercerán la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedirán los acuerdos y resoluciones administrativas que requieran su gestión (CRE, 2008, Art. 154, núm. 1). Entre los ministerios que se identifican en esta ruta se encuentran: el MSP, Ministerio del Interior y MIES, los cuales además de formular política pública relacionada con su temática, también implementan políticas a través de servicios de atención. En el ámbito local los ministerios se desconcentran en Dirección de Coordinación del DMQ-MIES y Coordinación Zonal 9 Salud.

b) Consejos Nacionales para la Igualdad-CNI: (…) "son organismos de derecho público con personería jurídica. Forman parte de la Función Ejecutiva, con competencias a nivel nacional y con autonomía administrativa, técnica, operativa y financiera". Los Consejos tendrán entre sus finalidades (LOCNI, 2014, Art. 3-4):

Asegurar la plena vigencia y el ejercicio de los derechos;

Promover, impulsar, proteger y garantizar el respeto al derecho de igualdad y no discriminación;

Participar en la formulación, transversalización, observancia, seguimiento y evaluación de las políticas públicas a favor de personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, dentro del ámbito de sus competencias relacionadas con las temáticas de género, étnicas, generacionales, interculturales, de discapacidad y movilidad humana.

c) Municipio del Distrito Metropolitano de Quito: (…) "persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estará integrado por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas". Entre sus funciones se encuentran (COOTAD, 2010, Art. 83-84):

Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción distrital metropolitana, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas metropolitanas, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, entre ellas:

Garantizar protección al Adulto Mayor, impulsando el subsistema de protección Adulto Mayor

Contribuir mediante acciones, de promoción y prevención, prestaciones de servicios de salud

Promover la participación del adulto mayor

Implementación de mecanismos de inclusión cultural

Implementar los sistemas de protección integral

Elaborar y ejecutar el plan metropolitano de desarrollo, de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias.

Tabla 16: Articulación intramunicipal para atención a personas adultas mayores

Nombre	Competencias o atribuciones
Secretaría de Inclusión Social - SIS	● Formulan políticas de inclusión Servicios: ● CEJ ● JMPD de personas adultas mayores y mujeres Asesoría social, psicológica y legal
Secretaría de Desarrollo CONQUITO	● Capacitación productiva, ferias inclusivas
Secretaría Metropolitana Salud	● Atención directa, asesoría, restitución de derechos, programa de salud
Unidad Municipal Patronato San José- UMPSJ	● Servicios, programa integral, atención directa capacitación, albergue, actividades recreativas

Elaborado por: OPP/CPD

d) Consejo de Protección de Derechos del DMQ: Es un organismo colegiado de Derecho Público, con personería jurídica y autonomía administrativa, orgánica, funcional y presupuestaria, integrado paritariamente por representantes del Estado, delegados de los organismos desconcentrados del gobierno nacional que tengan responsabilidad directa en la garantía, protección y defensa de los derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; delegados del MDMQ y delegados de los gobiernos parroquiales rurales; y, por la sociedad civil, representantes de los grupos de atención prioritaria, titulares de derechos (Código Municipal, Art. 856) Sus atribuciones son:

- Formulación de políticas públicas.
- Transversalización de enfoques.
- Observancia de políticas públicas.
- Seguimiento y evaluación de política públicas.

7 En el Anexo 3 se encuentra disponible un Directorio de las Entidades de Atención y Protección.

e) Consejo de la Judicatura: el Pleno de este Consejo tiene como misión definir y establecer las políticas de acceso al servicio integral de justicia con transparencia, ética, equidad y tomar decisiones para preservar y fortalecer la autonomía, independencia e imparcialidad de la Función Judicial, coordinando la planeación, dirección y funcionamiento en materia de gobernanza, administración, vigilancia y disciplina. Entre sus atribuciones se encuentra (CJ, 2015, págs. 13-14):

Expedir, modificar, derogar e interpretar obligatoriamente el Código de Ética de la Función Judicial, el Estatuto Orgánico Administrativo de la Función Judicial, los reglamentos, manuales, instructivos o. resoluciones de régimen interno, con sujeción a la Constitución y la ley, para la organización, funcionamiento, responsabilidades, control y régimen disciplinario; particularmente para velar por la transparencia y eficiencia de la Función Judicial;

Imponer las sanciones disciplinarias de suspensión de funciones sin sueldo, amonestación escrita o multa a las juezas o jueces y a las con-juezas o conjueces de la Corte Nacional de Justicia.

Este Consejo cuenta con un proceso de control disciplinario que tiene como misión "*Precautelar el correcto desenvolvimiento de los servidores y servidoras judiciales mediante la elaboración, diseño e implementación de medidas de control y prevención, que permitan supervisar la idoneidad y desempeño de la Función Judicial con observancia de la normativa constitucional y legal vigente. Teniendo entre sus atribuciones: Implementar y ejecutar las políticas institucionales respecto del ejercicio de la potestad disciplinaria del Consejo de la Judicatura*" (CJ, 2015, pág. 30).

En el DMQ se cuentan con las Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura.

3.2.2 Organismos de protección, defensa y restitución de derechos

a) Juntas Metropolitanas de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores.

Son organismos de protección de derechos y conocerán de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza y/o vulneración de los derechos de las personas adultas mayores dentro de la jurisdicción del respectivo cantón; y dispondrán las medidas administrativas de protección que sean necesarias para amparar el derecho amenazado o vulnerado establecido en la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, Art.84 y su respectivo Reglamento en el Art.51.

b) Unidades Judiciales Especializadas de Violencia Contra la Mujer o Miembro del Núcleo Familiar: (…) Las Juezas y Jueces de estas unidades, serán competentes para (COFJ, 2009, Art. 232):

Conocer los hechos y actos de violencia y las contravenciones de violencia contra la mujer o miembro del núcleo familiar .

Ejercer las demás atribuciones que establezca la ley

8 Cuando se apliquen medidas de protección previstas en la ley pertinente, simultáneamente la o el juzgador podrá fijar la pensión de alimentos correspondiente que, mientras dure esta medida, deberá satisfacer el agresor, tomándose en cuenta las necesidades de subsistencia de las personas perjudicadas por la agresión. Le corresponderá también a la o al juez ejecutar esta disposición en caso de incumplimiento.

El COIP establece en el Art. 558, penúltimo inciso que "cuando se trate de contravenciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, la o el juzgador de existir méritos, dispondrá de forma inmediata una o varias medidas señaladas", en el artículo citado.

El artículo 52 del Reglamento de la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores señala que las y los jueces competentes conocerán y resolverán los casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores en su respectiva jurisdicción, para lo cual adoptarán las medidas judiciales de protección de derechos establecidas en la normativa vigente a fin de garantizar la integridad de las personas adultas mayores. Entre otras medidas, podrán disponer:

La custodia de las personas adultas mayores;
El acogimiento institucional de las personas adultas mayores;
Régimen de visitas de las y a las personas adultas mayores;
Pago de pensiones alimenticias a favor de las personas adultas mayores y/o el pago de los gastos que demande la custodia de las personas adultas mayores; y,
El allanamiento del lugar donde se encuentre la persona adulta mayor o donde se presuma que está siendo violada en sus derechos.

c) Jueces de lo civil: Son atribuciones y deberes de las juezas y los jueces de lo civil (COFJ, 2009, Art. 240):
Conocer y resolver en primera instancia los asuntos contenciosos y de jurisdicción voluntaria cuyo conocimiento no esté atribuido a otra autoridad;

Conocer y resolver, en primera instancia, todos los asuntos de materia patrimonial y mercantil establecidos en las leyes, salvo las que corresponda conocer privativamente a otras juezas y jueces;

Conocer de la indemnización de daños y perjuicios, derivados de delitos cuando en el juicio penal no se hubiese deducido acusación particular;

Conocer en primera instancia de los juicios colusorios; y,

Los demás asuntos determinados por la ley.

d) Jueces de contravenciones: Son atribuciones y deberes de las juezas y los jueces de lo civil (COFJ, 2009, Art. 231):

Conocer los hechos y actos de contravenciones de violencia contra la mujer o miembro del núcleo familiar, siempre que en su jurisdicción no existan juezas o jueces de violencia contra la mujer o miembro del núcleo familiar.

Conocer las contravenciones tipificadas en el Código Orgánico Integral Penal.

Conocer las infracciones a las normas de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Conocer las diligencias pre procesales de prueba material en materia penal y civil, la notificación de los protestos de cheques y la realización de actuaciones procesales que le sean deprecadas o comisionadas.

El Consejo de la Judicatura determinará el número de juezas y jueces de contravenciones de conformidad con las necesidades del servicio.

Ejercer las demás atribuciones que establezca la ley.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados serán competentes para conocer y sustanciar las contravenciones establecidas en ordenanzas municipales e imponer las correspondientes sanciones que no impliquen privación de libertad."

e) Jueza o juez de garantías penales: Estos jueces conocerán, sustanciarán y dictarán sentencia, según sea el caso, en los procesos penales que les asigne, entre sus competencias se encuentran (COFJ, 2009, Arts.: 224-225):

Garantizar los derechos de la persona procesada y de la víctima durante las etapas procesales, conforme con las facultades y deberes que le otorga la ley.

Dictar las medidas cautelares y de protección.

Sustanciar y resolver las causas en todos aquellos procesos de ejercicio público de la acción penal que determine la ley.

f) Tribunales penales: (…) "Las o los juzgadores serán competentes para conocer y resolver los procesos penales que se les asigne". Entre las competencias establecidas se encuentran (COFJ, 2009, Arts.: 220-221):

Sustanciar la etapa de juicio y dictar sentencia en todos los procesos de ejercicio público de la acción, cualquiera que sea la pena prevista para el delito que se juzga, exceptuándose los casos de fuero y aquellos que deban tramitarse por el procedimiento directo, o los que determine la ley;

Sustanciar y resolver el procedimiento penal abreviado, cuando les sea propuesto.

g) Juzgados Únicos o Multicompetentes: El Consejo de la Judicatura, podrá crear juzgados únicos o multicompetentes, preferentemente en cantones o parroquias rurales apartados. Residirán en la localidad y el Consejo de la Judicatura, fijará la competencia territorial correspondiente y conocerán todas las materias (COFJ, 2009, Arts.: 244-245).
Se encuentran en las zonas rurales del DMQ.

h) Fiscalía: Es un órgano autónomo de la Función Judicial cuya atribución principal es dirigir y promover de oficio o a petición de parte, las investigaciones que permitan determinar la existencia de un delito y sus responsables. De encontrar los elementos de prueba necesarios acusará a los responsables del delito ante el Juez o los jueces competentes (COFJ, 2009, Arts. 281-282).

Con base en los principios constitucionales y a la constatación que las niñas, niños y adolescentes son víctimas de estos delitos, la Fiscalía General del Estado mediante la resolución 043- 2015, del 22 de junio del 2015 establece las Fiscalías Especializadas en Violencia de Género con las disposiciones:

Art. 1. - Crear las Fiscalías Especializadas en Violencia de Género, las mismas que se encargarán de investigar y tramitar todas las causas relacionadas a los tipos penales de femicidio, delitos contra la integridad sexual y reproductiva, delitos contra el derecho a la igualdad, delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, y el delito de incumplimiento de decisiones legítimas de autoridad competente por razones de violencia de género.

Art. 2.- Las Fiscalías Especializadas en Violencia de Género se conformarán con base a la estructura orgánica de las actuales Fiscalías Especializadas en Violencia Sexual e Intrafamiliar.

Art. 3.-Las Fiscalías Especializadas en Violencia de Género tendrán como objeto investigar las noticias del delito en forma objetiva y exhaustiva, poniendo en ejecución procedimientos y pericias eficaces que limiten la revictimización. Las investigaciones se alinearán bajo el enfoque de género, no discriminación y de derechos humanos que posibilite, además, mantener una perspectiva de investigación integral libre de estereotipos y preconcepciones sobre las víctimas.

Así mismo el Art. 198 de la Constitución señala que la FGE dirigirá el Sistema Nacional de Protección y asistencia a víctimas y testigos -SPAVT y otros participantes en el proceso penal.

Luego de recibir la solicitud del Fiscal o Juez, el SPAVT realiza un análisis social, psicológico, jurídico y de riesgo en base a lo cual determina la pertinencia o no del ingreso de dicha persona.

i) 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*". 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 (CRE, 2008, Art. 214-215). Entre sus atribuciones se encuentran:

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.

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.

9En el DMQ se cuentan con las Dirección de la Fiscalía Provincial de Pichincha
10Hasta finales del 2015, las Fiscalías Especializadas en Violencia de Género se encontraban en 12 provincias del país, como son: Chimborazo, El Oro, Esmeraldas, Guayas, Imbabura, Los Ríos Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Sucumbíos, Azuay, Tungurahua.

Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.

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.

Existen organismos operativos que apoyan el trabajo realizado por la autoridad judicial y/o administrativa como son:

j) Policía Nacional: Es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. Sus miembros tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza (CRE, 2008, Art. 163).

Policía Comunitaria: Es una modalidad de servicio que posibilita al talento humano policial liderar procesos comunitarios y desarrolla acciones preventivas y educativas para la solución de problemas de seguridad y convivencia ciudadana (Policía Comunitaria, 2017).

3.2.3 Organismos de ejecución de políticas, planes, programas y proyectos

a) Ministerio de Salud Pública -MSP-: Ejerce la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la salud pública ecuatoriana a través de la gobernanza, vigilancia y control sanitario, y garantiza el derecho a la salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud (MSP, 2017).

b) Ministerio de Inclusión Económica y Social –MIES-: Tiene como misión definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria (MIES, 2017).

c) Secretaría de Derechos Humanos: Instancia rectora de las políticas públicas de derechos humanos en el país que impulsa la promoción y protección integral de derechos, la participación y ejercicio ciudadano y el cumplimiento de las obligaciones nacionales e internacionales. (Secretaría de Derechos Humanos, 2021). Entre los servicios que brinda, se encuentra:

Servicio de Protección Integral.- El Servicio de Protección Integral ofrece atención especializada e integral en psicología y trabajo social a víctimas de violencia, para restituir los derechos vulnerados o amenazados. Se realiza un trabajo interdisciplinario, atendiendo a las personas de manera individual, familiar y comunitaria, a través de la intervención en crisis, terapias individuales y grupales, derivación, acompañamiento para que puedan acceder a la atención que brinda el Estado y se efectúa seguimiento familiar. Atienden:

Víctimas de violencia, en especial a niños, niñas, adolescentes, mujeres y adultos mayores.

Víctimas de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

Casos remitidos desde fiscalías y unidades judiciales especializadas, juntas de protección y otras instituciones.

d) Defensoría Pública: Es un órgano autónomo de la Función Judicial cuyo fin es garantizar el pleno e igual acceso a la justicia de las personas que, por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. Prestará un servicio legal, técnico, oportuno, eficiente, eficaz y gratuito, en el patrocinio y asesoría jurídica de los derechos de las personas, en todas las materias e instancias (CRE, 2008, Art. 191). Entre sus funciones se encuentran (COFJ, 2009, Art. 286):

La prestación gratuita y oportuna de servicios de orientación, asistencia, asesoría y representación judicial, conforme lo previsto en este código, a las personas que no puedan contar con ellos en razón de su situación económica o social.

Garantizar el derecho a una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente.

Garantizar la defensa pública especializada para las mujeres, niños, niñas y adolescentes, víctimas de violencia, nacionalidades, pueblos, comunidades y comunas indígenas.

e) El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911: Es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y con base en las políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente (Decreto No. 988, 2013).

En el DMQ coordina con: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias.

f) Centros de Equidad y Justicia (CEJ-MDMQ): Los Centros de Equidad y Justicia son servicios municipales de atención ciudadana desconcentrados e integrados, que se encuentran en cada Administración Zonal del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Se encargan de la prevención, promoción y atención de casos de violencia intrafamiliar (VIF), de género, maltrato infantil y abuso sexual; así como también de facilitar el acceso oportuno a la administración de justicia contribuyendo a una convivencia pacífica y a la construcción de una cultura de paz en el DMQ.

g) Unidad Municipal Patronato San José (UMPSJ): Es el ente encargado de ejecutar los programas sociales del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. El objeto de estos programas es defender y restituir los derechos de la población más vulnerable como niños/as y adolescentes, jóvenes, adultos/as mayores y personas con discapacidad que enfrentan el riesgo de sufrir problemas de salud, violencia y pobreza (UMPSJ, 2018).

h) Policía Metropolitana: Tiene como misión fundamental cumplir y hacer cumplir la Constitución, leyes, ordenanzas, reglamentos, resoluciones, disposiciones y demás normativa emitida por las autoridades competentes, en coordinación con las dependencias municipales, a fin de contribuir al mejoramiento.

i) Entidades de atención: Pueden ser entidades públicas y privadas de atención que tienen a su cargo la ejecución de políticas, planes, proyectos, acciones y medidas de protección y sanción, de acuerdo a las políticas y plantes definidos por los organismos competentes y a las instrucciones de la autoridad que legitimó su funcionamiento (CNA, 2003, pág. 209).

j) Consultorios Jurídicos Gratuitos: Las facultades de jurisprudencia, derecho o ciencias jurídicas de las Universidades legalmente reconocidas e inscritas ante el organismo público técnico de acreditación y aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior, organizarán y mantendrán servicios de patrocinio, defensa y asesoría jurídica a personas de escasos recursos económicos y grupos de atención prioritaria, para lo cual organizarán Consultorios Jurídicos Gratuitos, de conformidad con lo que dispone el artículo 193 de la CRE.

3.2.4 Organismos de vigilancia, exigibilidad y control social

Mecanismos de Control Social (CPCCS, 2017):

a) Veedurías: Las veedurías ciudadanas son un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

b) Observatorio: Es un mecanismo de Control Social que se constituye por ciudadanos/as u organizaciones ciudadanas interesadas en elaborar -en conjunto con la academia y expertos- diagnósticos, seguimiento técnico e independiente para impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de la política pública. Los ciudadanos y ciudadanas participantes no deben tener conflicto de intereses con la política pública a ser observada.

c) Comités de Usuarios y Usuarias–CU: Son formas organizativas de carácter permanente, cuyo espacio sirve para interlocutar entre los prestadores del servicio y los usuarios/as. Se agrupan libre y voluntariamente para observar e incidir en la calidad de la prestación de servicios. Se constituyen en una instancia receptora de quejas y denuncias, ciudadanas respecto al servicio que reciben los usuarios y usuarias.

d) Defensorías Comunitarias: Son formas de organización de la comunidad, en las parroquias, barrios y sectores rurales, para la promoción, defensa y vigilancia de los derechos de los GAP.

Mecanismos de participación

Consejos Consultivos Los Consejos Consultivos de Derechos: Son organismos de carácter consultivo, participativo, integrados por los titulares de derechos y/u organizaciones que los representen. Serán regulados por el reglamento que el Consejo de Protección de Derechos del DMQ emita para el efecto, en el marco de la norma legal vigente. (Art. 450 del Código Municipal).

Tienen como objetivos principales asesorar al Consejo de Protección de Derechos del DMQ designar sus representantes al Consejo de Protección de Derechos, canalizar las problemáticas y necesidades de los grupos representados en los Consejos Consultivos de Derechos, asambleas u otros mecanismos de participación zonal y facilitar insumos y/o propuestas de políticas públicas para la igualdad y no discriminación.

Capítulo IV. Rutas de Protección de derechos de Personas Adultas Mayores

4.1. Nuestra obligación frente a la vulneración de derechos del adulto mayor

Se identifican tres grandes momentos que contribuyen a generar condiciones para lograr la protección integral:

Antes de los hechos de violencia

Corresponde generar acciones concretas de promoción y prevención de la violencia, se coloca este tema en términos de visibilizar que existen procesos previos que deben ser abordados desde la formulación, ejecución y seguimiento de políticas públicas para promocionar y recuperar las buenas prácticas de convivencia pacífica y prevención de la violencia. Para esto, todas las entidades que forman parte del sistema, de manera corresponsable, tienen como función importante la prevención.

Durante los hechos de violencia

En un ***hecho de violencia el centro de atención es la persona que está siendo amenazada o vulnerada en sus derechos***, por lo que es importante priorizar su atención, esto significa acoger a la persona y proporcionarle orientación para que pueda tomar decisiones informadas. Este puede ser el primer contacto en busca de ayuda, por lo que la intervención del/a técnico/a determinará que la víctima continúe o abandone el proceso, de protección y denuncia. En este marco, la transversalización correcta de los enfoques, permitirá un abordaje y atención efectivos.

En esta fase se presentan las siguientes acciones:

a) Atención: Una persona adulta mayor que vive o ha vivido continuamente agresiones, maltratos o violencia necesita ser escuchada y atendida con oportunidad y afecto, para lo cual es indispensable que las entidades o instituciones competentes apliquen sus protocolos internos de atención -de acuerdo a sus funciones y competencias- sin revictimizar a la persona, a fin de evitar que reviva el dolor sufrido y que decida desistir de un proceso que le permita poner fin al maltrato y mejorar sus condiciones de vida.

Un elemento clave necesario de evaluar en este momento es el riesgo (especialmente cuando se trata de mujeres adultas mayores). Toda entidad de atención debe tener la capacidad de evaluar el riesgo y decidir (junto con la persona violentada) cuál es el mejor camino en términos de seguridad y protección.

La atención también se refiere a esas acciones sencillas pero trascendentes como son: la escucha, dar un abrigo, un número telefónico o simplemente acompañar a la víctima

SIN ACONSEJAR, JUZGAR E INTERPRETAR

11 Si las entidades no tiene protocolos para atender a personas adultas mayores es importante que se procure trabajar en los mismos para garantizar una atención especializada.

b) Protección: La protección consiste en el amparo, defensa o salvaguarda de la víctima para detener el hecho de violencia o evitar que sufra un daño posterior. (COMPINA; 2014:29) Para esto es importante ofrecer espacios adecuados a fin de brindar seguridad; para lo cual, es imprescindible articular y coordinar con entidades, organismos, servicios de atención públicos y privados referentes a salud (física y/o emocional), seguridad policial, judicial para garantizar la protección integral en este caso de personas adultas mayores.

Dentro del proceso administrativo es competencia de las y los miembros de la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores, la protección a víctimas que viven situaciones de violencia, para esto tienen la potestad de dictar medidas de protección .

Dentro del proceso judicial, es competencia de los jueces la protección a víctimas que viven situaciones de violencia, para esto tienen la potestad de dictar medidas de protección como lo establece el COIP , entre las que se pueden identificar:

1. Prohibición a la persona procesada de concurrir a determinados lugares o reuniones.

2. Prohibición a la persona procesada de acercarse a la víctima, testigos y a determinadas personas, en cualquier lugar donde se encuentre.

3. Prohibición a la persona procesada de realizar actos de persecución o de intimidación a la víctima, o a miembros del núcleo familiar, por sí mismo o a través de terceros.

4. Extensión de una boleta de auxilio a favor de la víctima o de miembros del núcleo familiar en el caso de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.

5. Orden de salida de la persona procesada de la vivienda o morada, si la convivencia implica un riesgo para la seguridad física, psíquica o sexual de la víctima o testigo.

6. Reintegro al domicilio a la víctima o testigo y salida simultánea de la persona procesada, cuando se trate de una vivienda común y sea necesario proteger la integridad personal de estos.

7. Privación a la persona procesada de la custodia de la víctima niña, niño o adolescente o persona con discapacidad y en caso de ser necesario nombramiento a una persona idónea como su tutora, tutor o curadora o curador, de acuerdo con las normas especializadas en niñez y adolescencia o el derecho civil, según corresponda.

8. Suspensión del permiso de tenencia o porte de armas de la persona procesada si lo tiene o retención de las mismas.

12Las medidas de protección, se consideran como preventivas a aquellas que se otorgan a una persona que se encuentra en condición de vulnerabilidad; su propósito es brindarle protección y atención desde la fase pre procesal hasta cuando la o el juzgador considere que han cesado las circunstancias que ocasionaron la situación de vulneración de derechos

13Las medidas de protección, se consideran como preventivas a aquellas que se otorgan a una persona que se encuentra en condición de vulnerabilidad; su propósito es brindarle protección y atención desde la fase pre procesal hasta cuando la o el juzgador considere que han cesado las circunstancias que ocasionaron la situación de vulneración de derechos

14COIP, 2014, pág. Art. 558

9. Ordenar el tratamiento respectivo al que deben someterse la persona procesada o la víctima y sus hijos menores de dieciocho años, si es el caso.

10. Suspensión inmediata de la actividad contaminante o que se encuentra afectando al ambiente cuando existe riesgo de daño las personas, ecosistemas, animales o a la naturaleza, sin perjuicio de lo que puede ordenar la autoridad competente en materia ambiental.

11. Orden de desalojo, para impedir invasiones o asentamientos ilegales, para lo cual se deberá contar con el auxilio de la fuerza pública.

12. Cuando se trate infracciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar, además de las medidas cautelares y de protección prevista en este Código, la o el juzgador fijará simultáneamente una pensión que permita la subsistencia de las personas perjudicadas por la agresión de conformidad con la normativa sobre la materia, salvo que ya tenga una pensión. Además de las medidas de protección mencionadas anteriormente, el juez o la jueza que conoce la denuncia o la solicitud de la fiscalía, puede valorar otros aspectos que tienen que ver con el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima o su familia y puede:

● Reforzar su seguridad con protección policial a través de la activación del botón de pánico, patrullaje periódico, visitas de la policía comunitaria al domicilio.

● Disponer el uso de dispositivos electrónicos -en caso de existir- para asegurar que el agresor o agresora no se acerque, persiga o intimide a la víctima, testigos o familiares.

Los miembros de la Policía Nacional deberán dispensar auxilio, proteger y transportar a las víctimas de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar y elaborar el parte del caso que será remitido dentro de las veinticuatro horas (24h) siguientes a la autoridad competente.

c) Denuncia

Si bien la denuncia parecería que ocupa el último lugar, esta se la puede hacer simultáneamente a los otros procesos y, de hecho, es importante para activar los mecanismos de protección. Cuando se habla de la denuncia no se habla únicamente de un documento formal y escrito que cumple con determinados requisitos contemplados en una ley, sino de su concepción amplia y accesible, entendida como todo aviso mediante el cual se pone en conocimiento de un organismo o autoridad competente la perpetración (realización) de una vulneración de derechos en contra de una persona.

Cualquier persona que conozca el cometimiento de un delito, tiene la posibilidad de denunciarlo, como lo establece el COIP (Art. 421) *"La persona que llegue a conocer que se ha cometido un delito de ejercicio público de la acción, podrá presentar su denuncia ante la Fiscalía, al personal del Sistema especializado integral de investigación, medicina legal o ciencias forenses o ante el organismo competente en materia de tránsito. La denuncia será pública, sin perjuicio de que los datos de identificación personal del denunciante, procesado o de la víctima, se guarden en reserva para su protección"*

Únicamente tienen el deber de denunciar quienes la ley les obligue a hacerlo, especialmente en los siguientes casos (Art. 422 y Art. 422.1 del COIP):

1. La o el servidor público que, en el ejercicio de sus funciones, conozca de la comisión de un presunto delito contra la eficiencia de la administración pública.

2. Las o los profesionales de la salud de establecimientos públicos o privados, que conozcan de la comisión de un presunto delito.

3. Las o los directores, educadores u otras personas responsables de instituciones educativas, por presuntos delitos cometidos en dichos centros.

4. Todo ciudadano que, en el desempeño de su actividad, conociere de la comisión de un presunto delito de obstrucción de la justicia, peculado, enriquecimiento ilícito, cohecho, concusión, tráfico de influencias, oferta de tráfico de influencias, testaferrismo, sobreprecios en contratación pública, lavado de activos, asociación ilícita, delincuencia organizada; actos de corrupción en el sector privado, acoso sexual, abuso sexual y demás delitos contra la integridad sexual y reproductiva.

Omisión de denuncia en razón de la profesión, cargo u oficio. (Art. 276 del COIP).- La persona que, en razón de profesión, cargo u oficio, en los ámbitos de educación, salud, recreación, religioso, deportivo o cultural, conozca de hechos que constituyan graves violaciones a los derechos humanos o delitos contra la integridad física, psicológica, sexual y reproductiva o muerte violenta de una persona y no denuncie el hecho, será sancionada con pena privativa de libertad de dos a seis meses.

Si la omisión es por parte de quien sea el propietario, responsable o representante legal de la institución pública o particular, se aplicará el máximo de la pena.

Si la omisión se produce sobre delitos contra la integridad física, psicológica o sexual de niños, niñas y adolescentes, se aplicará el máximo de la pena aumentada en un tercio. No se podrá alegar secreto profesional y objeción de conciencia para justificar la falta de denuncia.

El contenido de la denuncia identificará:

● Los nombres apellidos, dirección domiciliaria o casillero judicial o electrónico de la o el denunciante y la relación clara y precisa de la infracción y de ser posible con expresión del lugar, día y hora en la que fue cometido.

● Se dejará constancia del día y hora de presentación y si es posible, se consignarán los siguientes datos: o Los nombres y apellidos de las o los autores, cómplices, si se los conoce, así como los de las personas que presenciaron la infracción o que puedan tener conocimiento de ella o los nombres y apellidos de las víctimas y la determinación de los daños causados.

● Después de la violencia sufrida.

La falta de cualquiera de estos datos no obstaculizará el inicio de la investigación

a) Restitución y Reparación: Devolver a la víctima aquello que la violencia arrebató es muy difícil, pues las secuelas físicas y psicológicas pueden ser difíciles de borrar. Sin embargo, es necesario identificar todos los mecanismos de reparación que permitan restituir los derechos vulnerados; para esto, es importante identificar los espacios públicos y privados e individuales y grupales de contención (redes familiares -comunitarias-sociales), a los cuales pueden acudir los adultos mayores violentados/as, que les permita procesar la situación de violencia, fortalecer la autoestima y acompañar en los procesos de judicialización de los casos, lo que debería permitir la reparación integral de los daños, como establece el COIP en su Art. 77:

"*Radicará en la solución que objetiva y simbólicamente restituya, en la medida de lo posible, al estado anterior de la comisión del hecho y satisfaga a la víctima, cesando los efectos de las infracciones perpetradas. Su naturaleza y monto dependen de las características del delito, bien jurídico afectado y el daño ocasionado. La restitución integral constituye un derecho y una garantía para interponer los recursos y las acciones dirigidas a recibir las restauraciones y compensaciones en proporción con el daño sufrido*".

El mismo cuerpo legal en su Art. 78, identifica como mecanismos de reparación integral a:

1. La restitución: Se aplica a casos relacionados con el restablecimiento de la libertad, de la vida familiar, de la ciudadanía o de la nacionalidad, el retorno al país de residencia anterior, la recuperación del empleo o de la propiedad, así como al restablecimiento de los derechos políticos.

2. La rehabilitación: Se orienta a la recuperación de las personas mediante la atención médica y psicológica, así como a garantizar la prestación de servicios jurídicos y sociales necesarios para esos fines.

3. Las indemnizaciones de daños materiales e inmateriales: Se refieren a la compensación por todo perjuicio que resulte como consecuencia de una infracción penal y que sea evaluable económicamente.

4. Las medidas de satisfacción o simbólicas: Se refieren a la declaración de la decisión judicial de reparar la dignidad, la reputación, la disculpa y el reconocimiento público de los hechos y de las responsabilidades, las conmemoraciones y los homenajes a las víctimas, la enseñanza y la difusión de la verdad histórica.

5. Las garantías de no repetición: se orientan a la prevención de infracciones penales y a la creación de condiciones suficientes para evitar la repetición de las mismas. Se identifican con la adopción de las medidas necesarias para evitar que las víctimas sean afectadas con la comisión de nuevos delitos del mismo género. (COIP, 2014, Art. 78).

b) Seguimiento
Es toda acción encaminada a vigilar u observar el cumplimiento de lo establecido, en este caso el seguimiento se orienta a que se garantice que la víctima acceda al cumplimiento de todos sus derechos a lo largo de todo el proceso, desde la atención, protección, denuncia, hasta la reparación.

Si bien la víctima o la entidad que la acompaña puede dar seguimiento a todo el proceso, es importante señalar que se puede considerar la conformación de mecanismos de veeduría y control social (veeduría, comités de usuarios, defensorías comunitarias) que promuevan que la víctima efectivamente acceda a una protección integral.

No obstante, al ser la violencia un problema altamente naturalizado y presente en el ámbito privado y público, corresponde a todas las entidades del Sistema de Protección, a las familias y a la sociedad en general conocer y contribuir a la eliminación de esta práctica atentatoria a los derechos humanos.

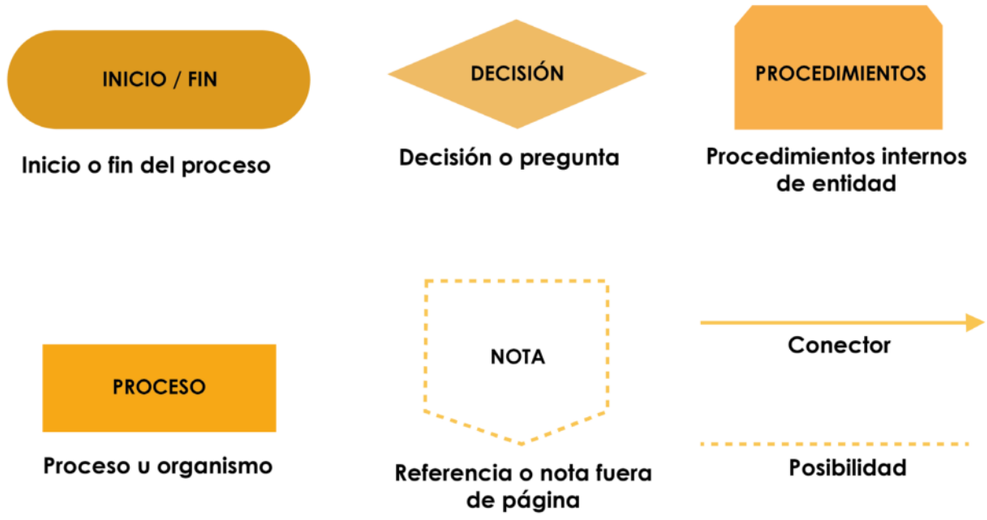
4.2. Descripción de los flujogramas de la Ruta de Protección de Derechos de Personas Adultas Mayores.
La Ruta tiene como propósito poner a disposición de las personas adultas mayores y las/os operadores del SPI, que trabajan con este grupo poblacional, un instrumento que les oriente sobre cómo actuar cuando se conoce del cometimiento de una vulneración de derechos o cuando hay riesgo de una vulneración de derechos. A la vez que estos operadores del Sistema puedan otorgar información adecuada y oportuna para la referencia y acompañamiento a la ciudadanía, quien les solicita asesoría para saber qué hacer en esos casos, pues se constituyen en un referente en el territorio. Esta ruta, presenta tres flujogramas:

1. Flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de emergencia

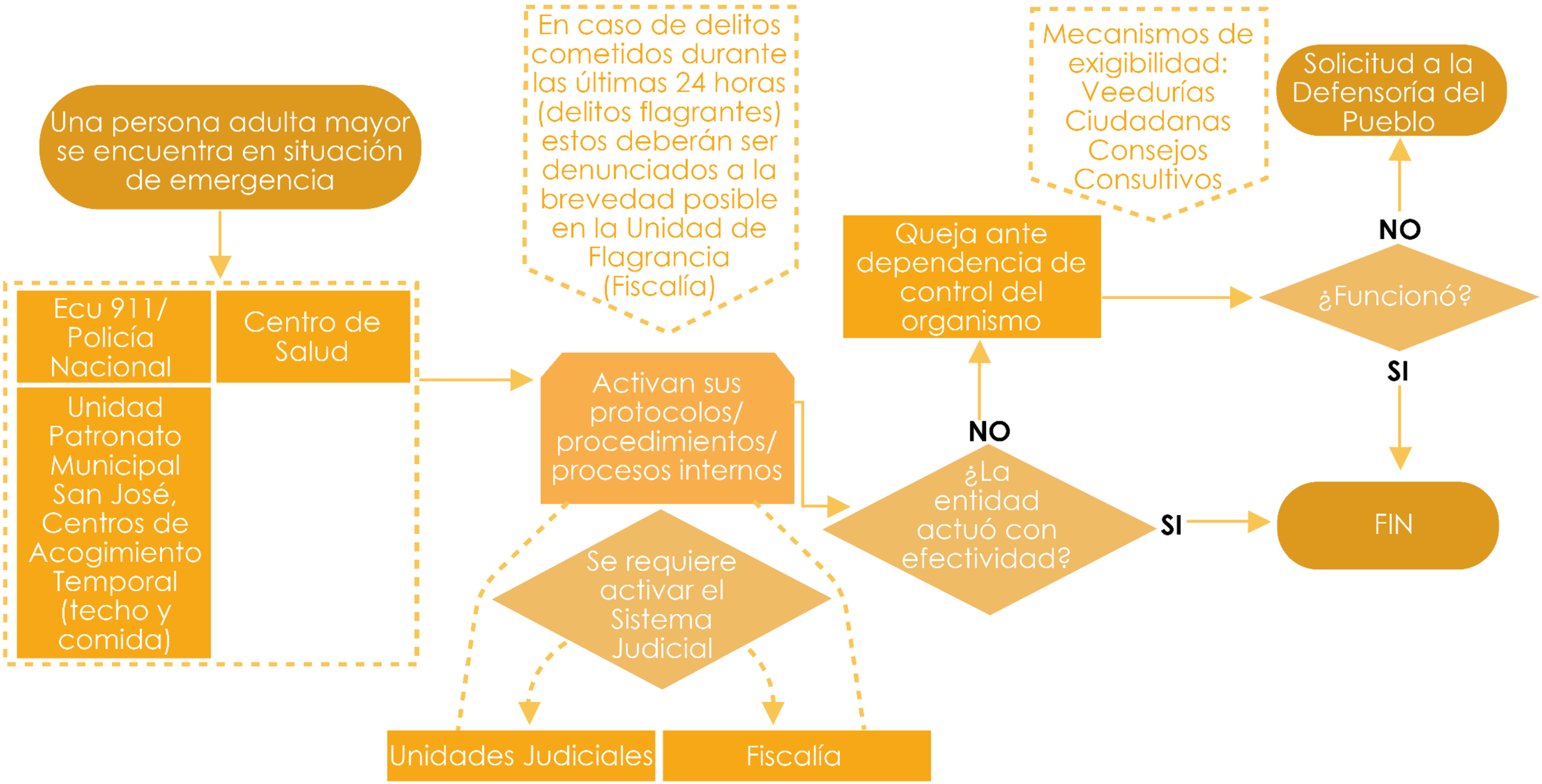
2. Flujograma de atención en casos de violencia patrimonial a personas adultas

3. Flujograma de atención en casos de vulneración o amenaza de vulneración de Derechos

Simbología de los flujogramas
De manera previa a iniciar la revisión de los flujogramas de la Ruta, es importante revisar y tener claridad en la simbología que se utiliza.



4.2.1. Flujograma de actuación en casos de emergencia de personas adultas mayores en el DMQ



Paso a paso del flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de emergencia.

Para el efecto de la ruta, se considera atención emergente a las situaciones en que la vida de la persona puede encontrarse en riesgo, por lo cual, es necesario actuar de manera inmediata. Considerando el espectro de posibilidades y emergencias que pueden afectar a las personas adultas mayores se han identificado los siguientes tipos de atenciones emergentes:

Salud física (golpes, lesiones, caídas)

Salud mental (intentos autolíticos o riesgo de los mismos)

Techo-comida (en caso de refugio)

Desaparición

Violencia sexual (hombres y/o mujeres y en caso de que no se haya activado la ruta de Mujeres)

Desalojo (intempestivo)

Si la situación no es emergente, sino urgente, es decir que requiere atención inmediata pero la vida de la persona no corre riesgo inminente, como en el caso de robo de pertenencias y robo de documentos, también se activará esta sección de la ruta.

De acuerdo a la institucionalidad existente en el DMQ, los casos de emergencias en lo que respecta a salud física (lesiones, emergencias de salud) y mental (contención psicológica, intentos autolíticos, etc.) deben ser atendidos de manera inmediata en los centros de salud del Ministerio de Salud Pública (MSP).

Tanto para casos de atención emergente en salud, necesidad de techo y comida, o situaciones de desalojo imprevistas, los organismos públicos y privados activarán sus protocolos internos de acción que permitan proteger y/o restituir el derecho vulnerado.

Paso 1. Esta ruta se inicia identificando que una persona adulta mayor se encuentra en situación de emergencia.

El primer paso nos lleva a un cuadro de líneas discontinuas (que significan la posibilidad de escoger una o varias de las entidades señaladas). Se presentan tres opciones es importante que se escoja una de ellas, entre las opciones que se presentan se encuentran:

En todos los casos de emergencia, el primer paso será asegurar la integridad de la persona adulta mayor y estabilizarla para que su vida no corra riesgo.

- Llamar de forma inmediata al ECU911 si se requiere de la asistencia de una ambulancia, o de la policía en casos del cometimiento de delitos, de bomberos o algún otro tipo de servicio inmediato que es coordinado por el ECU911.

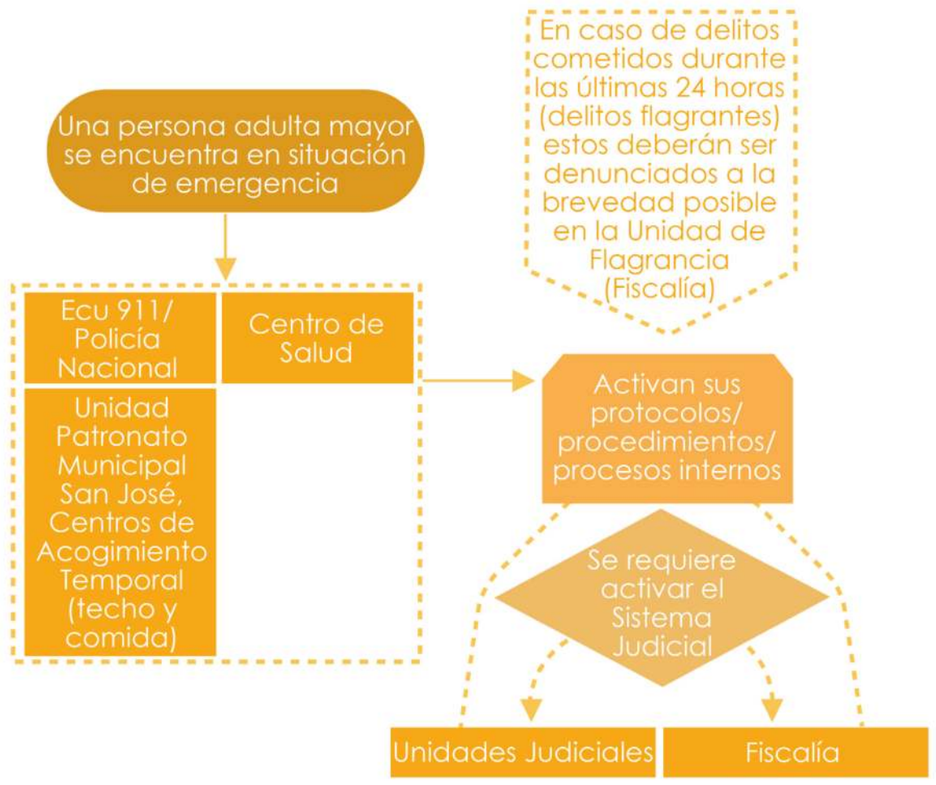
- Si es factible, se puede acudir a la Unidad de Policía más cercana.

- Si se cuenta con la posibilidad de trasladar de forma inmediata a la persona a un Centro de Salud, es factible realizarlo, siempre y cuando se precautele el bienestar de la persona adulta mayor en situación de emergencia.

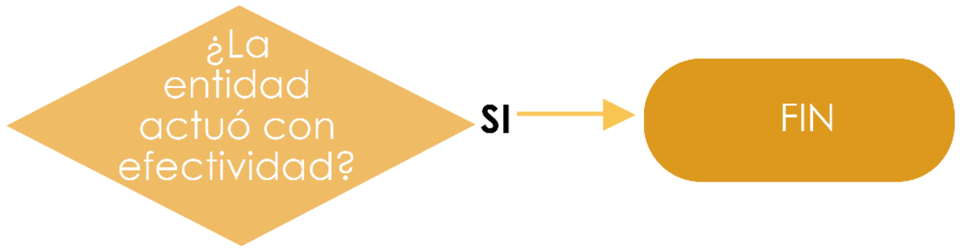
Es muy probable que muchas de las situaciones de emergencia provengan del cometimiento de delitos e infracciones, en ese caso, las entidades mencionadas deberán activar el sistema judicial.

Si se identifica una situación que no es emergente pues no pone en riesgo la vida, sin embargo, se trata de un delito consumado en el momento, es un delito flagrante, por lo que debe ser puesto en conocimiento de Fiscalía, en el término de 24 horas.

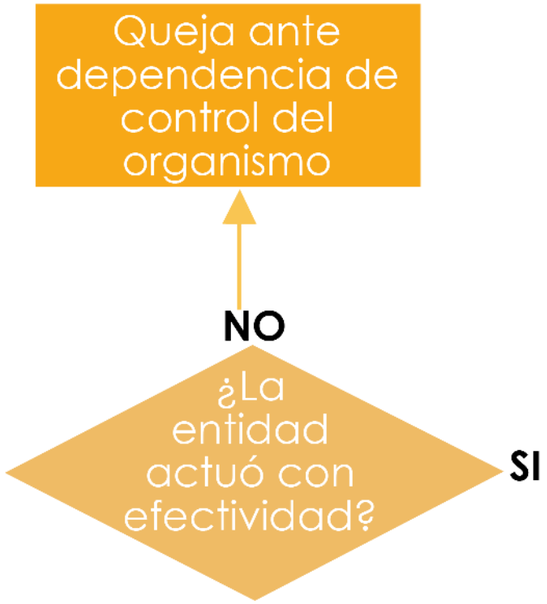
Es importante recordar, que los delitos cometidos durante las últimas 24 horas (delitos flagrantes) deben ser denunciados a la brevedad posible ante la Unidad de Flagrancia. Tanto la Policía, como el Ecu 911, Unidades de Salud y Patronato, al tener conocimiento del hecho, deben realizar de forma inmediata.



Paso 2. Una vez que se obtuvo la atención, ya sea de las entidades de atención (Ecu911, Policía Nacional, Centro de Salud, Patronato San José), como en las entidades del sistema judicial (Fiscalía, Unidades Judiciales), después de que estas hayan activado sus procedimientos la persona usuaria deberá hacerse la pregunta: ¿La entidad actuó con efectividad? Para responder a esta pregunta se debe considerar si la actuación realizada por la entidad corresponde a una actuación debida y sin irregularidades. En caso de que la actuación de la entidad haya sido efectiva, es decir, haya brindado una oportuna respuesta a la situación de emergencia que afectaba a la persona adulta mayor, se llega al fin de la Ruta. En caso de existir irregularidades en el proceso o indebida prestación del servicio que no haya brindado una oportuna respuesta a la emergencia, se inicia el paso 3.



Paso 3. Cuando las entidades no brindan una respuesta efectiva ante la emergencia, se debe poner una queja ande la dependencia de control del organismo.



El artículo 66 numeral 23 de la Constitución garantiza a todas las personas el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas

Tabla 17: Entidades y sus dependencias de control

Entidad/ organismo	Dependencia de control
Policía Nacional	Ministerio del Interior- Comando General de Policía
Ecu 911	Dirección General del Ecu 911
Centros de Salud	Ministerio de Salud- Subsecretaría Nacional de Garantía de Calidad de los Servicios de Salud
Unidad Municipal Patronato San José	Secretaría de Inclusión Social del MDMQ
Fiscalía Unidades Judiciales	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario

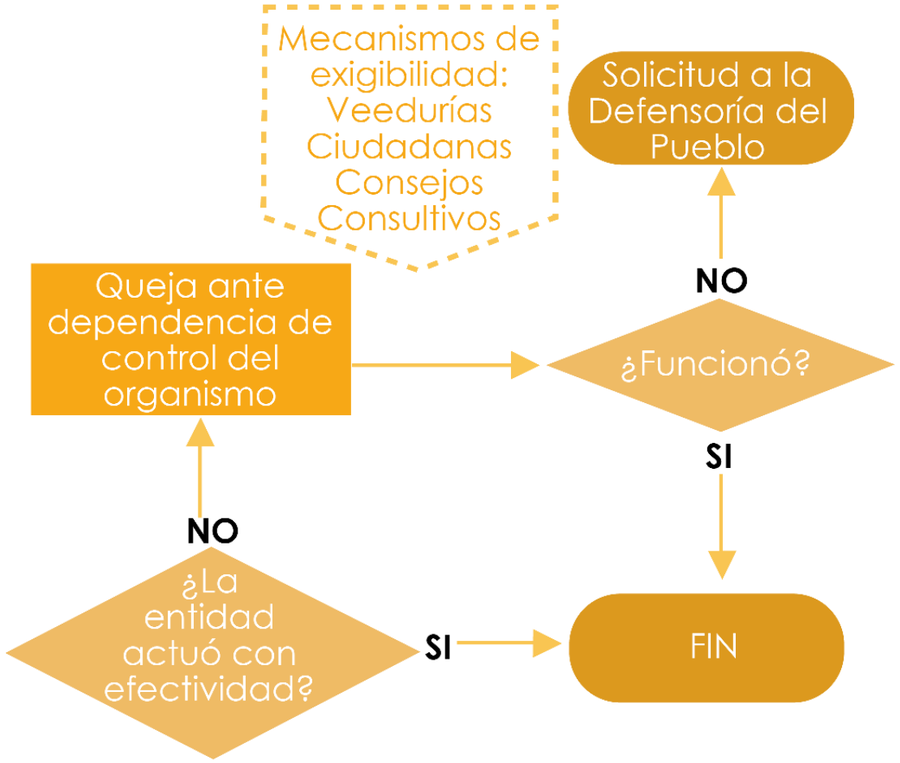
Elaborado por: OVD/CPD

A través de esta queja las entidades de control deben brindar una respuesta oportuna y subsanarse la atención. Si es así, nuevamente se consideraría que el flujograma de la Ruta llegaría a su fin. Caso contrario, se activa el paso 4.

Paso 4. Se debe hacer la pregunta ¿existe respuesta frente a la queja? , en caso de que la dependencia de control no brinde una respuesta oportuna sobre la atención no efectiva, se acude a la Defensoría del Pueblo -DPE-. Todas las personas tienen derecho a recibir atención, bienes y servicios de óptima calidad (CRE, 2008, Art.52).

Recuerda 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. (Art. 227 de la Constitución). Además, todas las personas tienen el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Art. 66 numeral 25 de la Constitución)

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo a través del Mecanismo de Protección de Usuarios y Consumidores, brinda apoyo técnico en materia de usuarios y consumidores, receptan y resuelven casos mediante mecanismos de defensa previamente establecidos tales como: gestión oficiosa, sumario de consumidores, sumario de servicios públicos domiciliarios, investigación defensorial, audiencias ciudadanas, entre otros.



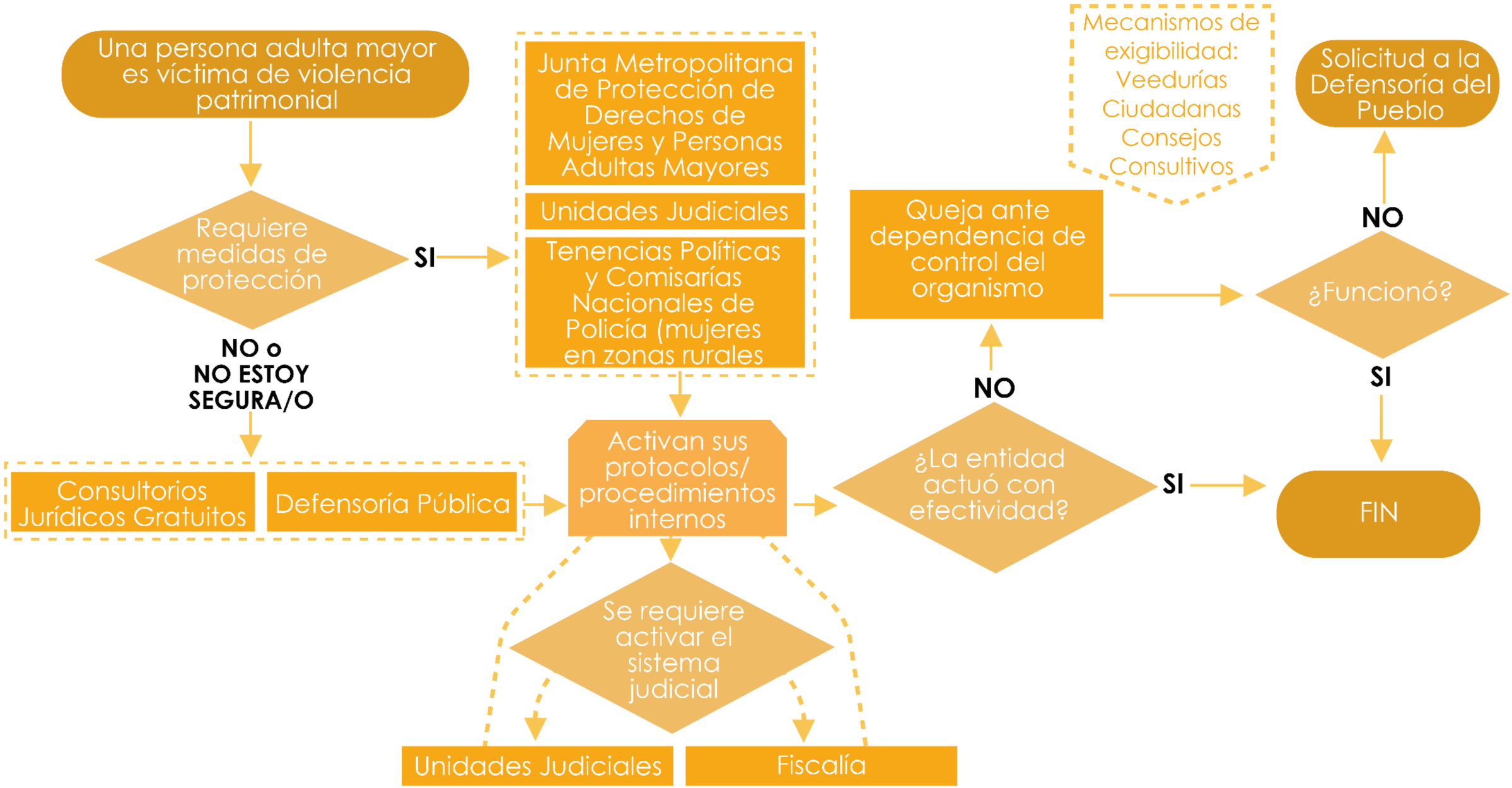
Por otra parte, la Defensoría del Pueblo tiene la competencia de ejercer y promover la vigilancia del debido proceso cuando se evidencia irregularidades en el debido proceso en el ámbito judicial o administrativo en casos donde existan posibles vulneraciones a los derechos humanos y de la naturaleza cuando sean generalizadas y sistemáticas, de relevancia social, incluyendo los casos de personas desaparecidas (Art. 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo).

En caso de que existan vulneración de derechos constitucionales de personas adultas mayores, la Defensoría del Pueblo a través de su Mecanismo de Promoción y Protección de Personas Adultas Mayores, activa sus protocolos internos y podría interponer las acciones necesarias a fin de restituir los derechos vulnerados, e incluso puede solicitar medidas cautelares independientemente o conjuntamente con los procesos constitucionales de garantías jurisdiccionales.

Finalmente es importante considerar que, páralo al proceso ante la Defensoría del Pueblo, se puede activar los mecanismos ciudadanos de vigilancia, exigibilidad y control social. En el caso del Distrito Metropolitano de Quito se encuentran:

- Consejo Consultivos de Derechos de Personas Adultas Mayores
- Defensorías comunitarias
- Observatorios
- Redes
- Comités de usuarios
- Otras formas de organización y control social.

4.2.2. Flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de violencia patrimonial



Paso a paso del flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de violencia patrimonial.

En los talleres de construcción y validación de esta Ruta, se identificó que una de las principales vulneraciones que se cometen en contra de este grupo etario es la violencia patrimonial. Este tipo de violencia consiste en "la trasformación, sustracción, destrucción o retención de objetos, documentos personales y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de las víctimas" (INEC, 2012). Por ejemplo: control abusivo de sus finanzas, amenazas o chantajes sobre el manejo del dinero y su destino, pérdida, destrucción o sustracción de objetos, bienes o valores personales, retención indebida de sus pensiones jubilares, pensiones alimenticias, delitos de estafa, entre otros. Esta violencia, en muchas ocasiones es cometida por miembros del núcleo familiar más cercano, lo cual coloca a las personas adultas mayores en una situación de violencia continua y sistemática. El menoscabo en sus finanzas, provoca que las personas adultas mayores dejen de acceder a bienes y servicios que requieren para llevar una vida digna, realizando lo que anhelan para sus propias vidas. Por tal razón, se consideró fundamental incluir un flujograma específico para la violencia patrimonial que afecta a muchas personas adultas mayores en el DMQ.

Paso 1: Esta ruta se inicia identificando que una persona adulta mayor es víctima de **violencia patrimonial.**

La primera pregunta que se requiere es: **¿Necesita medidas de protección?**

Para esto, es importante conocer que las medidas de protección, son medidas especiales que el Estado adopta para asegurar el derecho a la protección especial de las personas adultas mayores que se encuentran en situaciones específicas de desprotección. Implican el reconocimiento de situaciones objetivas y de hecho que perjudican el goce de los derechos y que, como consecuencia, demanda una acción positiva y preferencial a favor de la persona adulta mayor que se encuentra en dicha situación, que opere como mecanismo restitutorio, pero a la vez de prevención social.

> El objetivo de las medidas de protección es salvaguardar la vida, la integridad física, psicológica, sexual, los derechos patrimoniales, económicos y laborales de las personas adultas mayores. Las medidas de protección tendrán por objeto evitar o cesar la amenaza o vulneración de los derechos de las personas adultas mayores (Art. 48 Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores).

Estas medidas de protección se adoptan cuando se ha producido o existe el riesgo de que se produzca una vulneración a los derechos de la persona adulta mayor, la cual puede provenir de una persona o institución y el objeto de las medidas es impedir o cesar la acción que vulnera o podría vulnerar sus derechos.

Cualquier persona o grupo de personas y/o servidores y funcionarios públicos que tengan conocimiento de conductas o acciones que atenten o puedan alentar contra los derechos de las personas adultas mayores. Podrá solicitar las medidas de protección a favor de personas adultas mayores de manera verbal o por escrito, sin la necesidad de patrocinio profesional.

En caso de que la respuesta sea sí, se necesitan medidas de protección, se continuará al paso 2. En caso de considerar que no se necesitan medidas de protección, o de no estar segura/o de esto se proseguirá al paso 3.



Paso 2. Como se ha identificado la necesidad de requerir medidas de protección, se avanza en el flujograma y se encuentran encerrados en líneas discontinuas, lo cual da la posibilidad de escoger, entre tres entidades encargadas de dictar medidas de protección. Estas son de carácter administrativo (cuando las dicta una Junta o una Tenencia) o (cuando las dicta un Juez o Jueza). A continuación, se revisan las atribuciones de cada una:



a) Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores: Según el Art. 50 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, son atribuciones de las Juntas:

• Conocer y resolver de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos de las personas adultas mayores, en el ámbito de su jurisdicción; y, disponer las medidas administrativas de protección, restitución o reparación que sean necesarias para proteger, restituir o reparar los derechos de las personas adultas mayores.

• Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones.

• Requerir de las personas y de las entidades públicas y privadas, la información y documentos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

• Llevar el registro de las personas sobre las cuales se hayan aplicado medidas de protección y proporcionar de manera trimestral la información al Ente Rector del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores

• Denunciar ante las autoridades competentes, la comisión de presuntos delitos de los cuales tengan conocimiento.
Es decir, la Junta Metropolitana conoce los casos de vulneración o riesgo de vulneración de derechos de personas adultas mayores y tiene la obligación de emitir de forma inmediata, las medidas necesarias para precautelar los derechos de las personas adultas mayores. Según el Art. 51 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, las medidas administrativas de protección de derechos que emite la Junta son:

• Boleta de auxilio a favor de la persona adulta mayor que se encuentre amenazada o cuyo derecho ha sido vulnerado;

• Orden de restricción de acercamiento a la persona adulta mayor, por parte del presunto transgresor de sus derechos, en cualquier espacio público o privado;

• Salida inmediata de la o el transgresor de la vivienda de propiedad o a cargo de la persona adulta mayor, cuando su presencia constituya una amenaza para su integridad física, psicológica, sexual o patrimonial;

• Restitución de la persona adulta mayor a su domicilio cuando hubiere sido ilegítimamente desalojada o despojada;

• Disponer la devolución inmediata de documentos, bienes y valores que ilegalmente le hubieren sido retenidos a la persona adulta mayor;

• Prohibir a la o el denunciado acciones de intimidación, amenazas o coacción a la persona adulta mayor, de manera directa o por otra persona;

• Ordenar la realización del inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de las personas adultas mayores, a pedido de estos, cuando consideren que se trata de perjudicarlos;

• Disponer la instalación de dispositivos de alerta, incluido el botón de pánico, en la vivienda de la persona adulta mayor;

• Disponer el seguimiento para verificar la rectificación de las conductas de violencia cometidas en contra de personas adultas mayores, por parte de las unidades técnicas respectivas de los entes rectores de inclusión económica y social, salud, educación y otras instancias locales que brinden este servicio, quienes emitirán el respectivo informe;

• Disponer medidas de acogimiento temporal cuando la persona adulta mayor haya sido transgredida en sus derechos y deba salir de la vivienda para proteger su integridad. La autoridad deberá coordinar con la autoridad rectora de la inclusión económica y social cuando corresponda; y,

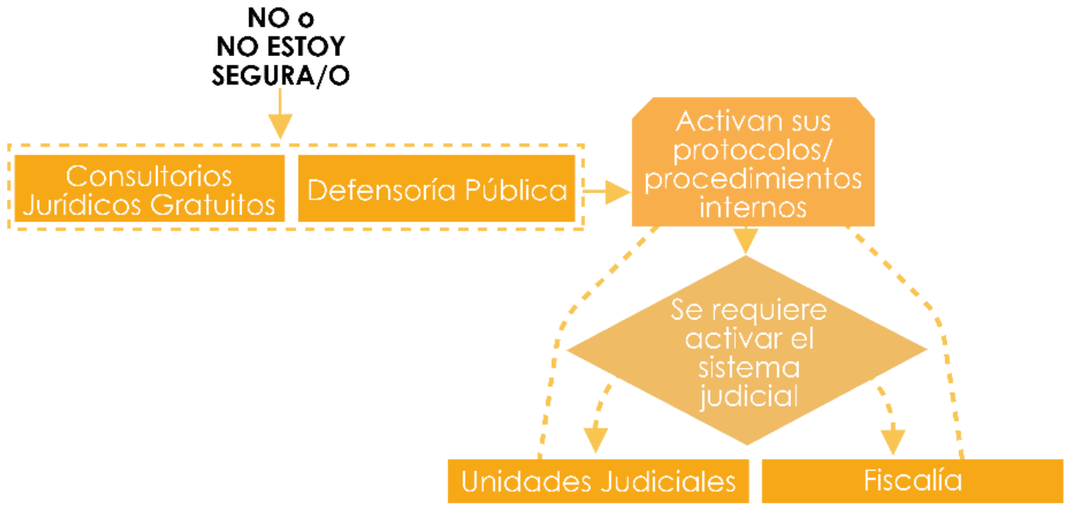
• Las demás que sean necesarias para garantizar la debida observancia de los derechos de las personas adultas mayores.

De ser necesario, la Junta activará el sistema judicial en caso del cometimiento de delitos o infracciones que requieran de un proceso judicial sancionatorio.

b) Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y Familia
Las y los jueces competentes conocerán y resolverán los casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores en su respectiva jurisdicción, para lo cual adoptarán las medidas judiciales de protección de derechos establecidas en la normativa vigente a fin de garantizar la integridad de las personas adultas mayores. Entre otras medidas, podrán disponer la custodia de las personas adultas mayores; el acogimiento institucional de las personas adultas mayores; régimen de visitas de las y a las personas adultas mayores; pago de pensiones alimenticias a favor de las personas adultas mayores y/o el pago de los gastos que demande la custodia de las personas adultas mayores; y, el allanamiento del lugar donde se encuentre la persona adulta mayor o donde se presuma que está siendo violada en sus derechos. (Art. 52 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores). Cabe mencionar que, en las Unidades Judiciales de Flagrancia, el Juez o Jueza de considerarlo, también puede disponer de medidas de protección.

c) Tenencias Políticas (zonas rurales) y Comisarías Nacionales de Policía
La Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y su Reglamento, establecen que también son competentes para dictar las medidas de protección inmediata a mujeres las Tenencias Políticas (zonas rurales) y las Comisarías Nacionales de Policía. Cabe destacar que esto procedería únicamente en el caso de mujeres personas adultas mayores.

Paso 3.
Si no se tiene la certeza de que el caso amerite medidas de protección, el flujograma propone la posibilidad de acudir a las entidades que brindan el servicio de asesoría legal y/o patrocinio jurídico de forma gratuita.



a. Defensoría Pública
La Defensoría Pública es responsable del servicio de asistencia legal gratuita y patrocinio para las personas que por su estado de indefensión o condición económica, social o cultural, no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos. El servicio lo prestará a través de las defensoras y los defensores públicos asignados a una determinada circunscripción territorial y, garantizará a las personas, el pleno e igual acceso a la justicia y la promoción de la cultura de paz (Art. 285 del Código Orgánico de la Función Judicial). Entre las atribuciones de la Defensoría Pública se encuentran (Art. 286 ibídem):

Patrocinar, orientar y brindar asistencia legal gratuita a las personas que por su estado de indefensión, vulnerabilidad o condición económica sujeta a vulnerabilidad no puedan contratar los servicios de defensa legal para la protección de sus derechos conforme lo previsto en este Código y la ley;

Garantizar el derecho a una defensa de calidad, integral, ininterrumpida, técnica y competente;

b.Consultorios Jurídicos Gratuitos
Todas las universidades del país que cuenten con Facultades de Derecho, deben conformar un Consultorio Jurídico Gratuito que brinde de manera gratuita asesoría legal y patrocinio jurídico a las personas en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social. Además, los Consultorios Jurídicos Gratuitos forman parte de la Red Complementaria a la Defensa Jurídica Pública y se sujetarán a las disposiciones de la ley y a los lineamientos, políticas y resoluciones que emite la Defensoría Pública (Art. 285 ibídem).

Tanto la Defensoría Pública, como los Consultorios Jurídicos Gratuitos, deberán brindar una oportuna atención a la persona adulta mayor que requiera conocer los mecanismos para proteger sus derechos, en este caso, sus derechos patrimoniales. Estas entidades, activan sus protocolos internos. De requerirlo, iniciarán un proceso judicial para restituir los derechos de la persona adulta mayor. La entidad acudirá ante la Fiscalía (en casos de delitos de acción pública, delitos flagrantes) o a las Unidades Judiciales en las distintas materias para las demás infracciones. También, podría darse el caso que estas entidades acudan a la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores solicitando medidas de protección.

Una vez que la entidad correspondiente haya activado sus protocolos/ procedimientos internos la persona usuaria deberá hacerse la pregunta: **¿La entidad actuó con efectividad?** Para responder a esta pregunta se debe considerar si la actuación realizada por la entidad corresponde a una actuación debida y sin irregularidades. En caso de que la actuación de la entidad haya sido efectiva, es decir, haya brindado una oportuna respuesta a la violencia patrimonial que afectaba a la persona adulta mayor, se llega al fin de la Ruta. En caso de existir irregularidades en el proceso o indebida prestación del servicio que no haya brindado una oportuna respuesta a la emergencia, se inicia el paso 5.

Paso 4. Cuando las entidades no brindan una respuesta efectiva ante el requerimiento, se debe **poner una queja ande la dependencia de control del organismo.**

El artículo 66 numeral 23 de la Constitución garantiza a todas las personas el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.

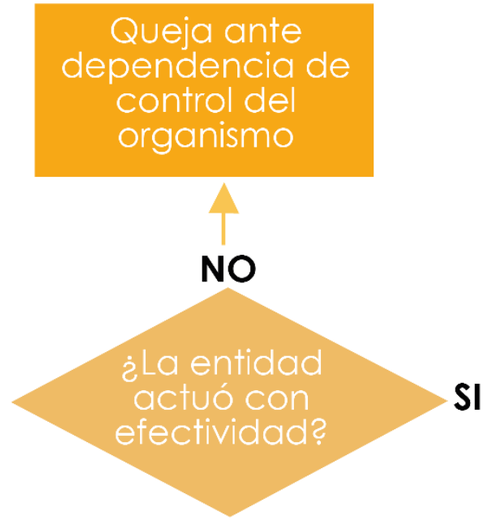


Tabla No. 18: Entidades y dependencia de control

Entidad/ organismo	Dependencia de control
Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores	Secretaría de Inclusión Social del Municipio del DMQ
Defensoría Pública	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Consultorios Jurídicos Gratuitos	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Fiscalía- Unidades Judiciales	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Tenencias Políticas (zonas rurales)	Jefatura Política del DMQ

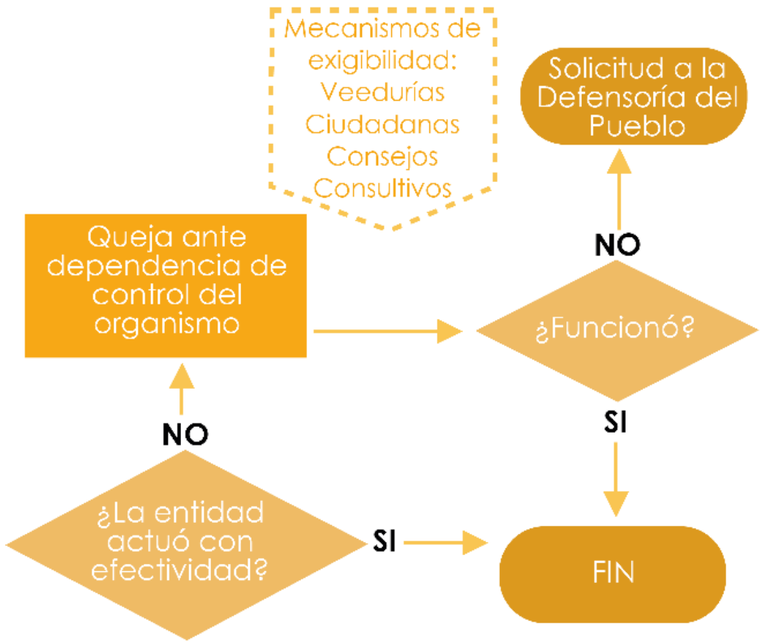
Elaborado por: OVD/CPD

Es posible que a través de esta queja pueda brindarse una respuesta oportuna y subsanarse la atención. De ser el caso, nuevamente se consideraría que el flujograma de la Ruta llegaría a su fin. Caso contrario, avanzamos hacia el paso 6.

Paso 5: En caso de que la dependencia de control no brinde una respuesta oportuna frente a la atención indebida de la entidad, se acude a la Defensoría del Pueblo. Todas las personas tienen derecho a recibir atención, bienes y servicios de óptima calidad (Art. 52 de la Constitución).

> Recuerda 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. (Art. 227 de la Constitución). Además, todas las personas tienen el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Art. 66 numeral 25 de la Constitución).

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo a través del Mecanismo de Protección de Usuarios y Consumidores, brinda apoyo técnico en materia de usuarios y consumidores, receptan y resuelven casos mediante mecanismos de defensa previamente establecidos tales como: gestión oficiosa, sumario de consumidores, sumario de servicios públicos domiciliarios, investigación defensorial, audiencias ciudadanas, entre otros.



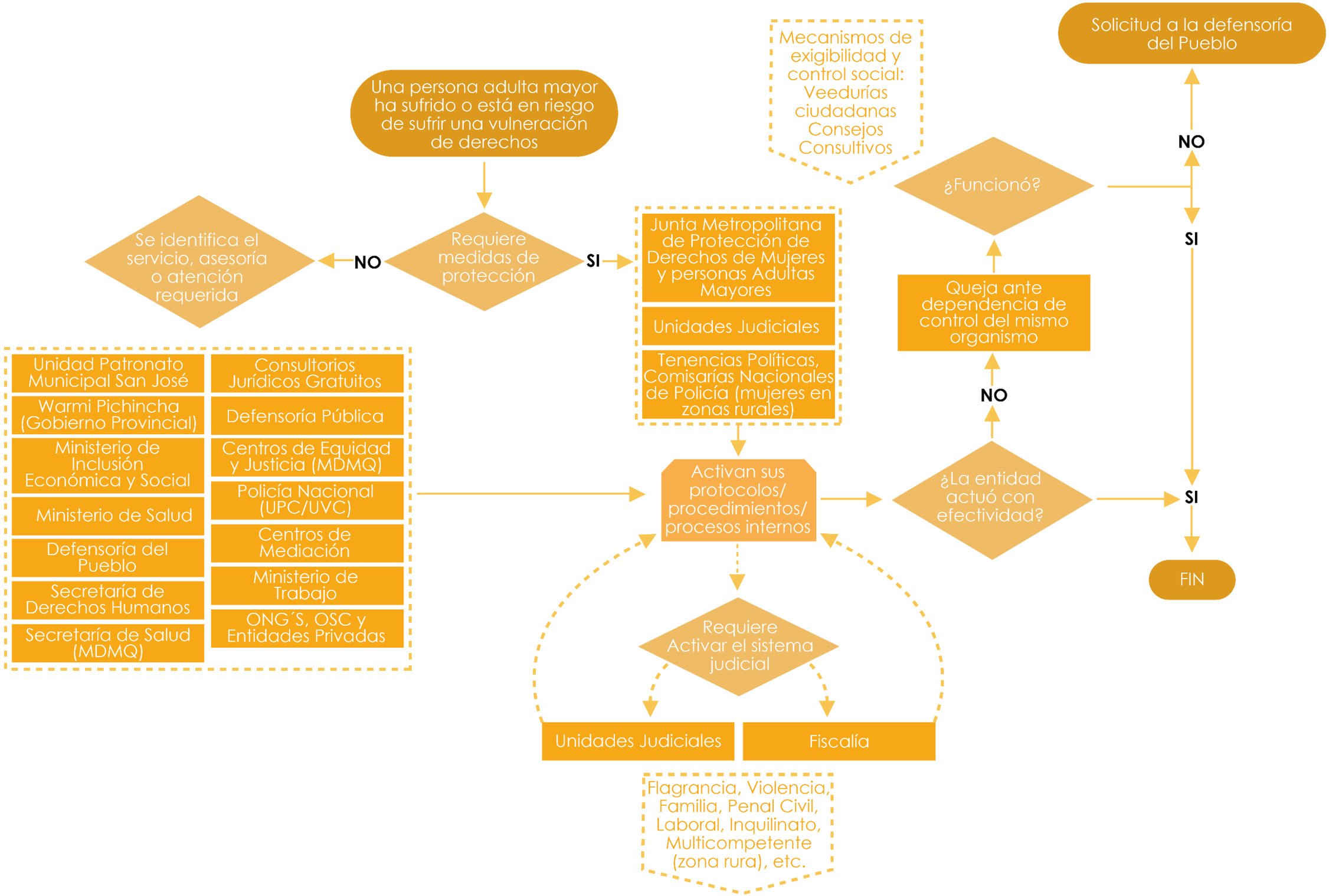
Por otra parte, la Defensoría del Pueblo tiene la competencia de ejercer y promover la vigilancia del debido proceso cuando se evidencia irregularidades en el debido proceso en el ámbito judicial o administrativo en casos donde existan posibles vulneraciones a los derechos humanos y de la naturaleza cuando sean generalizadas y sistemáticas, de relevancia social, incluyendo los casos de personas desaparecidas (Art. 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo).

En caso de que existan vulneración de derechos constitucionales de personas adultas mayores, la Defensoría del Pueblo a través de su Mecanismo de Promoción y Protección de Personas Adultas Mayores, activa sus protocolos internos y podría interponer las acciones necesarias a fin de restituir los derechos vulnerados, e incluso puede solicitar medidas cautelares independientemente o conjuntamente con los procesos constitucionales de garantías jurisdiccionales

Finalmente es importante considerar que, páralo al proceso ante la Defensoría del Pueblo, se puede activar los mecanismos ciudadanos de vigilancia, exigibilidad y control social. En el caso del Distrito Metropolitano de Quito se encuentran:

- Consejo Consultivos de Derechos de Personas Adultas Mayores
- Defensorías comunitarias
- Observatorios
- Redes
- Comités de usuarios
- Otras formas de organización y control social.

4.2.3. Flujograma de atención en casos de vulneración de derechos a personas adultas mayores del DMQ



Paso a paso del flujograma de atención a personas adultas mayores en casos de vulneración de derechos.

Se entiende como vulneración de derechos toda situación de afectación en el ejercicio de derechos de personas en situación de movilidad humana asociado a:

a) La falta de acceso al ejercicio de derechos humanos (por ejemplo, salud, recreación, entre otros);

b) La negación de un derecho humano en función de su contexto etario;

c) Las afectaciones particulares de un derecho de personas adultas mayores, sea a través de la violencia o de otros mecanismos;

d) Los enfoques de políticas y normativas estatales que limitan o restringen el acceso a ciertos derechos en personas adultas mayores;

e) También entendemos que la dificultad de las instituciones y organizaciones en generar acciones coordinadas, limitan o vulneran derechos de personas adultas mayores.

Estas situaciones, pueden afectar de distintas maneras la vida de las personas adultas mayores, por tal razón, es importante identificar qué derecho está siendo vulnerado o se encuentra en riesgo de vulneración. De esta manera, se podría a priori tener nociones de hacia qué entidades dirigirse.

Paso 1: Esta ruta se inicia identificando que una persona adulta mayor ha sufrido o está en riesgo de sufrir una vulneración de derechos.

La primera pregunta que se requiere es: **¿Necesita medidas de protección?**

Para esto, es importante conocer que las medidas de protección, son medidas especiales que el Estado adopta para asegurar el derecho a la protección especial de las personas adultas mayores que se encuentran en situaciones específicas de desprotección. Implican el reconocimiento de situaciones objetivas y de hecho que perjudican el goce de los derechos y que, como consecuencia, demanda una acción positiva y preferencial a favor de la persona adulta mayor que se encuentra en dicha situación, que opere como mecanismo restitutorio, pero a la vez de prevención social.

Estas medidas de protección se adoptan cuando se ha producido o existe el riesgo de que se produzca una vulneración a los derechos de la persona adulta mayor, la cual puede provenir de una persona o institución y el objeto de las medidas es impedir o cesar la acción que vulnera o podría vulnerar sus derechos.

El objetivo de las medidas de protección es salvaguardar la vida, la integridad física, psicológica, sexual, los derechos patrimoniales, económicos y laborales de las personas adultas mayores. Las medidas de protección tendrán por objeto evitar o cesar la amenaza o vulneración de los derechos de las personas adultas mayores (Art. 48 Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores).

Cualquier persona o grupo de personas y/o servidores y funcionarios públicos que tengan conocimiento de conductas o acciones que atenten o puedan alentar contra los derechos de las personas adultas mayores. Podrá solicitar las medidas de protección a favor de personas adultas mayores de manera verbal o por escrito, sin la necesidad de patrocinio profesional.

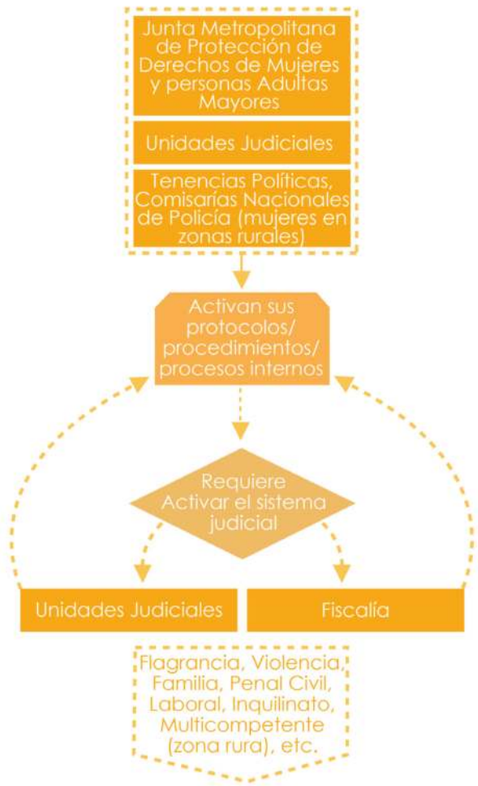
En caso de que la respuesta sea **sí, se necesitan medidas de protección,** se continuará al **paso 2.** En caso de considerar que **no se necesitan medidas de protección, o de no estar segura/o de esto** se proseguirá al paso 3.



Paso 2. Como se ha identificado la necesidad de requerir medidas de protección, se avanza en el flujograma y se encuentran encerrados en líneas discontinuas, lo cual da la posibilidad de escoger, entre tres entidades encargadas de dictar medidas de protección. Estas son de carácter administrativo (cuando las dicta una Junta o una Tenencia) o (cuando las dicta un Juez o Jueza). A continuación, se revisan las atribuciones de cada una:

Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores: Según el artículo 50 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, son atribuciones de las Juntas:

• Conocer y resolver de oficio o a petición de parte, los casos de amenaza o violación de los derechos de las personas adultas mayores, en el ámbito de su jurisdicción; y, disponer las medidas administrativas de protección, restitución o reparación que sean necesarias para proteger, restituir o reparar los derechos de las personas adultas mayores.



• Interponer las acciones necesarias ante los órganos judiciales competentes en los casos de incumplimiento de sus decisiones.

• Requerir de las personas y de las entidades públicas y privadas, la información y documentos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

• Llevar el registro de las personas sobre las cuales se hayan aplicado medidas de protección y proporcionar de manera trimestral la información al Ente Rector del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

• Denunciar ante las autoridades competentes, la comisión de presuntos delitos de los cuales tengan conocimiento.

Es decir, la Junta Metropolitana conoce los casos de vulneración o riesgo de vulneración de derechos de personas adultas mayores y tiene la obligación de emitir de forma inmediata, las medidas necesarias para precautelar los derechos de las personas adultas mayores. Según el artículo 51 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, las medidas administrativas de protección de derechos que emite la Junta son:

• Boleta de auxilio a favor de la persona adulta mayor que se encuentre amenazada o cuyo derecho ha sido vulnerado;

• Orden de restricción de acercamiento a la persona adulta mayor, por parte del presunto transgresor de sus derechos, en cualquier espacio público o privado;

• Salida inmediata de la o el transgresor de la vivienda de propiedad o a cargo de la persona adulta mayor, cuando su presencia constituya una amenaza para su integridad física, psicológica, sexual o patrimonial;

• Restitución de la persona adulta mayor a su domicilio cuando hubiere sido ilegítimamente desalojada o despojada;

• Disponer la devolución inmediata de documentos, bienes y valores que ilegalmente le hubieren sido retenidos a la persona adulta mayor;

• Prohibir a la o el denunciado acciones de intimidación, amenazas o coacción a la persona adulta mayor, de manera directa o por otra persona;

• Ordenar la realización del inventario de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de las personas adultas mayores, a pedido de estos, cuando consideren que se trata de perjudicarlos;

• Disponer la instalación de dispositivos de alerta, incluido el botón de pánico, en la vivienda de la persona adulta mayor;

• Disponer el seguimiento para verificar la rectificación de las conductas de violencia cometidas en contra de personas adultas mayores, por parte de las unidades técnicas respectivas de los entes rectores de inclusión económica y social, salud, educación y otras instancias locales que brinden este servicio, quienes emitirán el respectivo informe;

• Disponer medidas de acogimiento temporal cuando la persona adulta mayor haya sido transgredida en sus derechos y deba salir de la vivienda para proteger su integridad. La autoridad deberá coordinar con la autoridad rectora de la inclusión económica y social cuando corresponda; y,

• Las demás que sean necesarias para garantizar la debida observancia de los derechos de las personas adultas mayores.

De ser necesario, la Junta activará el sistema judicial en caso del cometimiento de delitos o infracciones que requieran de un proceso judicial sancionatorio.

Unidades Judiciales de Violencia contra la Mujer y Familia
Las y los jueces competentes conocerán y resolverán los casos de vulneración de derechos de las personas adultas mayores en su respectiva jurisdicción, para lo cual adoptarán las medidas judiciales de protección de derechos establecidas en la normativa vigente a fin de garantizar la integridad de las personas adultas mayores. Entre otras medidas, podrán disponer la custodia de las personas adultas mayores; el acogimiento institucional de las personas adultas mayores; régimen de visitas de las y a las personas adultas mayores; pago de pensiones alimenticias a favor de las personas adultas mayores y/o el pago de los gastos que demande la custodia de las personas adultas mayores; y, el allanamiento del lugar donde se encuentre la persona adulta mayor o donde se presuma que está siendo violada en sus derechos. (Art. 52 del Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores). Cabe mencionar que, en las Unidades Judiciales de Flagrancia, el Juez o Jueza de considerarlo, también puede disponer de medidas de protección.

Tenencias Políticas (zonas rurales) y Comisarías Nacionales de Policía
La Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y su Reglamento, establecen que también son competentes para dictar las medidas de protección inmediata a mujeres las Tenencias Políticas (zonas rurales) y las Comisarías de Policía Nacional. Cabe destacar que esto procedería únicamente en el caso de mujeres personas adultas mayores.

Paso 3.
Si no se tiene la certeza de que el caso amerite medidas de protección, el flujograma propone la posibilidad de acudir a las entidades que brindan distintos servicios de atención.

Tabla No. 19: Entidades y servicios que ofrecen

Entidad	Servicios que ofrece
Unidad Patronato Municipal San José	● **60 y Piquito:** Programa que contempla varias actividades en beneficio de su salud está manera fortalecen su motricidad y destrezas. ● **Centro de Atención Diurna al Adulto Mayor:** Es un espacio de recreación, estimulación y atención diurna que actualmente atiende en condiciones dignas a 150 adultos mayores en situación o riesgo de dependencia (leve o moderada), con la misión de restituir sus derechos. El Centro incluye servicios de enfermería, psicología, fisioterapia, terapia ocupacional y talleres lúdicos y recreativos, presenciales y/o virtuales, que refuerzan constantemente su salud física y mental. El equipo técnico del Centro de Atención Diurna realiza visitas domiciliarias a los adultos mayores con el objetivo de prevenir el deterioro de su salud. En el contexto COVID-19, ha trabajado con terapias alternativas, protocolos de prevención del virus y el fortalecimiento de emociones, para evitar la depresión, el estrés y la ansiedad. Además, el proyecto realiza talleres y charlas de sensibilización a jóvenes y adultos jóvenes, para prevenir posibles patologías que en un futuro pueden ser causa de dependencia y puedan ser tratadas a tiempo. ● Residencia para la Atención Integral del Adulto Mayor en Situación de Vulnerabilidad: Brinda atención integral 24/7 de adultos mayores en situación de indigencia, pobreza extrema, abandono, mendicidad y dependencia moderada, con servicios de: psicología, cuidados médicos, medicinas, alimentación, trabajo social, terapia física, terapia ocupacional, actividades lúdicas y atención nocturna.

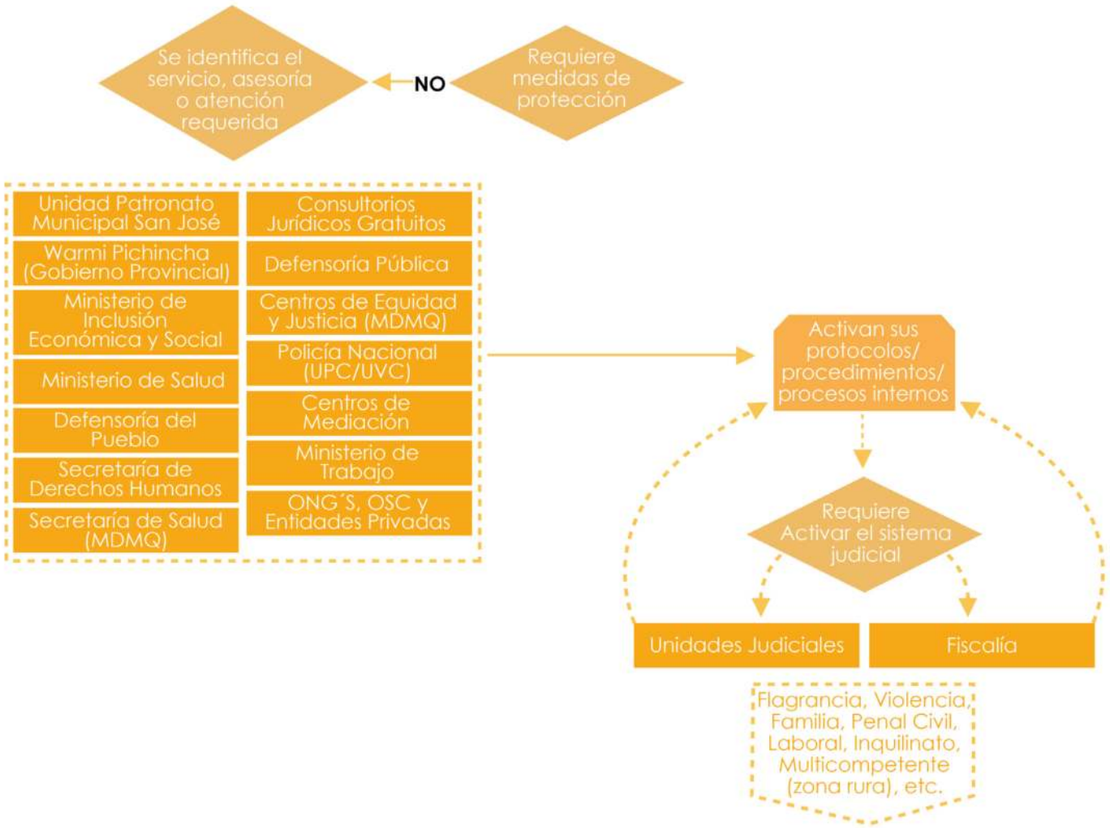
Entidad	Servicios que ofrece
Defensoría Pública	● Asesoría Jurídica ● Patrocinio en: **- Área penal:** el servicio se prestará a familiares y víctimas de delitos de genocidio, lesa humanidad, asesinato, femicidio, homicidio; delitos contra la integridad sexual y reproductiva, trata de personas y diversas formas de explotación, víctimas de estafas masivas en el sistema financiero nacional y programas habitacionales; víctimas de infracciones contra la mujer o el núcleo familiar, personas afectadas por delitos informáticos relacionados a violencia de género, así como para los casos de desapariciones de personas. **- Derechos constitucionales:** Las personas, debido a su condición de victimización que individual o colectivamente, hayan sufrido daños, o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal, pero violen normas constitucionales o internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.
Defensoría del Pueblo	● Asesoría legal ● Recibe quejas de vulneración de derechos de los grupos de atención prioritaria y dispone de medidas de protección. ● Patrocina únicamente las siguientes garantías jurisdiccionales: Acción de Protección, Hábeas Corpus y Hábeas Data. ● Ejerce y promueve la vigilancia del debido proceso, y previene, e impide de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas: ● Tutela de derechos ● Procesos defensoriales ● Indagaciones y observancias del debido proceso, si corresponden ● Quejas por negación de servicios o indebida prestación de los mismos. ● Apoyo en mediación frente a desalojos, de manera temporal y emergente.

Entidad	Servicios que ofrece
Secretaría de Derechos Humanos	Atención a víctimas de violencia, trata de personas y tráfico ilícito de migrantes a través de los Servicios de Protección Integral SPI.
Centros de Equidad y Justicia (MDMQ)	● Atención a personas víctimas de violencia intrafamiliar, género, maltrato infantil y violencia sexual. ● Acompañamiento psicológico a población atendida. ● Asesoría legal para la población que atienden (personas en situación de violencias descritas anteriormente). ● Acompañamiento comunitario.
Consultorios Jurídicos Gratuitos de las Universidades	● Asesoría legal a personas adultos mayores ● Podrían patrocinar casos de acuerdo a las distintas materias (varía según el Consultorio).
Consultorios Jurídicos Gratuitos de las Universidades	● Asesoría legal a personas adultos mayores ● Podrían patrocinar casos de acuerdo a las distintas materias (varía según el Consultorio).
Centros de Mediación	La mediación es un procedimiento de solución de conflictos relacionados con diferentes temas por el cual las partes asistidas por un tercero neutral, llamado mediador, procuran construir un acuerdo voluntario. Materias sujetas a mediación: - Familia, Civil, Inquilinato, Laboral, Derechos de consumidores y usuarios.
Ministerio de Inclusión Económica y Social	Los centros y servicios de atención para la población adulta mayor que operan bajo la rectoría del Ministerio de Inclusión Económica y Social, procurarán funcionar a través de la implementación de servicios multimodales que incluye las siguientes modalidades: residencia, atención diurna, atención en espacios alternativos y atención domiciliaria.
Casa Warmi Pichincha (Consejo Provincial)	Brinda servicios especializados a mujeres, niñas y adolescentes víctimas de violencia de género que incluyen asesoría legal y patrocinio, a cargo de abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales. También cuentan con servicios de mediación, así como asistencia en la restitución a víctimas que hayan sido vulneradas en sus derechos.

Entidad	Servicios que ofrece
Ministerio de Salud Pública	Brinda atención en salud a todas las personas, con atención especial y prioritaria a personas adultas mayores. En el DMQ existen varios establecimientos de salud del MSP entre Hospitales y Centros de Salud.
Ministerio de Trabajo	• Investigación e inicio de procesos por vulneraciones al trabajo con contrato firmado. • Atención en casos de acoso laboral o de otro tipo en el ámbito del trabajo con contrato firmado. • Atención en casos de despido intempestivo sin prestaciones de ley con contrato firmado. • Atención en contrataciones sin afiliación al IESS con contrato firmado • Atención en casos de explotación laboral con o sin contrato. • No pago de salarios o remuneraciones con o sin contrato.
Secretaría de Salud del MDMQ.	Tiene como fin y objetivo la promoción y protección de la salud y la prevención de la enfermedad y la gestión de servicios municipales de salud, y manejo de fauna urbana. En el DMQ brinda atención en salud a través de tres Unidades Metropolitanas de Salud.
Policía Nacional	• Atiende la seguridad ciudadana y el orden público. Para el desarrollo de sus tareas la Policía Nacional coordinará sus funciones con los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados. Entre los servicios que brinda esta entidad se encuentran: • Atención Ciudadana para auxilios, emergencias, quejas, reclamos o sugerencias. • Activación de Botones de Seguridad para Casos de Emergencia. • Desarrollo de Asambleas Comunitarias en sectores urbanos y rurales. • Visita Periódica a Domicilio "Encargo de Domicilio".
Demás organizaciones sociales, no gubernamentales y privadas que brinden servicios de atención a personas adultas mayores.	Algunas entidades que brindan servicios especializados a personas adultas mayores se encuentran registradas en el MIES (Ver Anexo 3).

Elaborado por: OVD/CPD

Todas estas entidades tienen la obligación de brindar una oportuna atención a la persona adulta mayor que requiera conocer los mecanismos para proteger sus derechos. Estas entidades, activan sus protocolos internos. De requerirlo y contar con las atribuciones, la entidad iniciará un proceso judicial para restituir los derechos de la persona adulta mayor. En caso de no contar con el servicio de patrocinio, podría derivar a una de las entidades que brinde asesoría legal y patrocinio jurídico de forma gratuita. En el sistema judicial, se deberá acudir a Fiscalía (en casos de delitos de acción pública, delitos flagrantes) o a las Unidades Judiciales en las distintas materias para las demás infracciones. También, podría darse el caso que estas entidades acudan a la Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores solicitando medidas de protección.
En algunas ocasiones, con la sola atención de las entidades de atención, podría ser suficiente para proteger o promover los derechos de la persona adulta mayor.



Una vez que la entidad correspondiente haya activado sus protocolos/ procedimientos internos, la persona usuaria deberá hacerse la pregunta: **¿La entidad actuó con efectividad?** Para responder a esta pregunta se debe considerar si la actuación realizada por la entidad corresponde a una actuación debida y sin irregularidades. En caso de que la actuación de la entidad haya sido efectiva, es decir, haya brindado una oportuna respuesta al requerimiento de la persona adulta mayor, se llega al fin de la Ruta. En caso de existir irregularidades en el proceso o indebida prestación del servicio que no haya brindado una oportuna respuesta a la emergencia, se inicia el **paso 5.**

Paso 4. Cuando las entidades no brindan una respuesta efectiva se debe poner una queja ande la dependencia de control del organismo.

El artículo 66 numeral 23 de la Constitución garantiza a todas las personas el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas.



Tabla No. 20: Entidades de atención/ protección y sus dependencias de control

Entidad/ organismo	Dependencia de control
Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores	Secretaría de Inclusión Social del Municipio del DMQ.
Defensoría Pública	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Consultorios Jurídicos Gratuitos	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Fiscalía- Unidades Judiciales	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario
Centros de Mediación	Consejo de la Judicatura- Unidad Provincial de Control Disciplinario

Entidad/ organismo	Dependencia de control
Unidad Patronato Municipal San José	Secretaría de Inclusión Social del Municipio del DMQ
Casa Warmi Pichincha	Prefectura
Ministerio de Inclusión Económica y Social (Dirección de Población Adulta Mayor)	Viceministerio de Inclusión Social
Centros de Equidad y Justicia	Secretaría de Inclusión Social
Centros de Salud del MSP	Coordinación Zonal 9 del MSP
Policía Nacional	Ministerio del Interior- Comando General de Policía
Defensoría del Pueblo	Coordinación General Defensorial
Secretaría de Derechos Humanos (Servicios de Protección Integral)	Despacho de la/el Secretario de Derechos Humanos
Ministerio de Trabajo	Despacho del Ministro de Trabajo
Secretaría de Salud (Unidades Metropolitanas de Salud)	Secretaría de Salud MDMQ
ONG's, OSC y entidades privadas	A su máxima autoridad/ representante

Elaborado por: OVD- CPD

Es posible que a través de esta queja pueda brindarse una respuesta oportuna y subsanarse la atención. De ser el caso, nuevamente se consideraría que el flujograma de la Ruta llegaría a su fin. Caso contrario, avanzamos hacia el **paso 6**.

Paso 5: En caso de que la dependencia de control no brinde una respuesta oportuna, se acude a la Defensoría del Pueblo. Todas las personas tienen derecho a recibir atención, bienes y servicios de óptima calidad (Art. 52 de la Constitución).

Recuerda 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. (Art. 227 de la Constitución). Además, todas las personas tienen el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (Art. 66 numeral 25 de la Constitución)

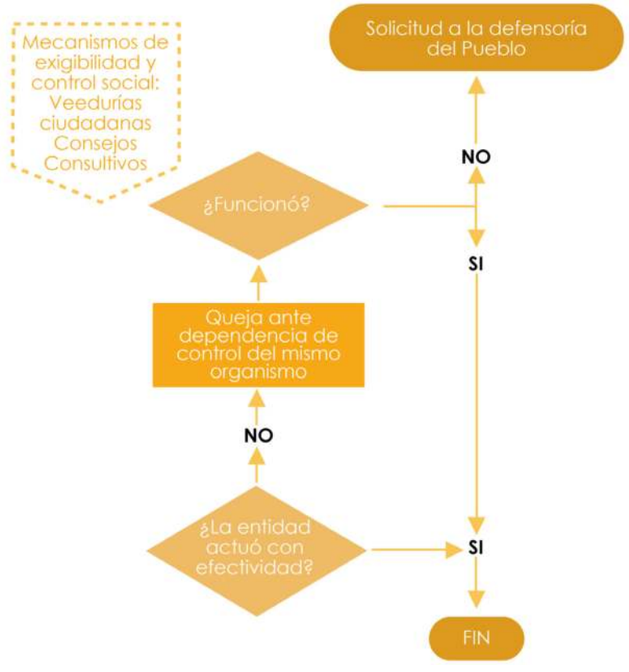
En ese sentido, la Defensoría del Pueblo a través del Mecanismo de Protección de Usuarios y Consumidores, brinda apoyo técnico en materia de usuarios y consumidores, receptan y resuelven casos mediante mecanismos de defensa previamente establecidos tales como: gestión oficiosa, sumario de consumidores, sumario de servicios públicos domiciliarios, investigación defensorial, audiencias ciudadanas, entre otros.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo tiene la competencia de ejercer y promover la vigilancia del debido proceso cuando se evidencia irregularidades en el debido proceso en el ámbito judicial o administrativo en casos donde existan posibles vulneraciones a los derechos humanos y de la naturaleza cuando sean generalizadas y sistemáticas, de relevancia social, incluyendo los casos de personas desaparecidas (Art. 6 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo).

En caso de que existan vulneración de derechos constitucionales de personas adultas mayores, la Defensoría del Pueblo a través de su Mecanismo de Promoción y Protección de Personas Adultas Mayores, activa sus protocolos internos y podría interponer las acciones necesarias a fin de restituir los derechos vulnerados, e incluso puede solicitar medidas cautelares independientemente o conjuntamente con los procesos constitucionales de garantías jurisdiccionales.

Finalmente es importante considerar que, páralo al proceso ante la Defensoría del Pueblo, se puede activar los mecanismos ciudadanos de vigilancia, exigibilidad y control social. En el caso del Distrito Metropolitano de Quito se encuentran:

- Consejo Consultivos de Derechos de Personas Adultas Mayores
- Defensorías comunitarias
- Observatorios
- Redes
- Comités de usuarios
- Otras formas de organización y control social.



4.3 Requerimientos para poner una denuncia, queja o reclamo frente a operadores administrativos y judiciales del Sistema de Protección Integral de persona adultas mayores

El Art. 66 numeral 23 de la Constitución consagra como un derecho de los ciudadanos y ciudadanas "El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. (…)" Las quejas se refieren, por lo general, al mal comportamiento de un empleado o funcionario público, a la denegación de un bien o servicio del que se crea asistido.

Cuando los servidores públicos de las entidades de atención, protección no brindan un servicio de calidad, en el marco de las funciones y competencias otorgadas por la normativa legal vigente, la ciudadanía puede quejarse ante la autoridad de esa entidad (Ver. Anexo 1 formato de queja).

Para presentar una queja o reclamo, se deberá ingresar un escrito (sin firma de abogado) dirigido a la autoridad correspondiente (institución donde se dio el mal servicio) con los siguientes datos:

1. Autoridad ante quien denuncia el hecho
2. Datos de identidad de persona que reclama (nombres completos, número de cédula)
3. Descripción de los hechos.
4. De ser necesario, solicitud en concreto.
5. Notificación: (correo electrónico, número celular o dirección domiciliaria donde puedan hacerle llegar la respuesta)

Este escrito se presentará en las ventanillas de atención de la institución a la que dirige la queja. Conforme lo establece el Art. 307 del Código Orgánico Administrativo, la institución deberá dar respuesta a la queja o reclamo en un tiempo máximo de 30 días, con el informe o la resolución motivada del caso.

Por otra parte, para mejorar la atención ciudadana, algunas instituciones han implementado canales de atención específicos para quejas y reclamos:

Tabla No. 21: Canales de atención específicos para quejas y reclamos

Entidad	Autoridad ante quien se presenta denuncia	Requisitos	Dirección
Ministerio de Salud Pública Atención a consultas, inconformidades y requerimientos ciudadanos en Servicios del Ministerio de Salud Pública	Primera instancia: el gerente de la unidad de salud Segunda instancia: Coordinación Zonal 9 del MSP	● Llamar al 171 opción 3 / Asistir a la ventanilla Establecimientos de salud de 2do y 3er nivel de atención en salud; Secretaría Zonal y Planta Central. ● Comunicar verbalmente la inconformidad ● Recibir un número de caso ● Recibir notificación a través de llamada telefónica o correo electrónico. ● Recibir notificación de la resolución a través del correo Para mayor información visitar: https://www.salud.gob.ec/atencion-a-consultas-inconformidades-y-requerimientos-ciudadanos-en-servicios-del-ministerio-de-salud-publica/	Juan León Mera N26-38 y Santa María
Consejo de la Judicatura (Jueces)	Unidad Provincial de Pichincha de Control Disciplinario	Art. 113 del Código Orgánico de la Función Judicial: ● Nombres y apellidos completos del denunciante ● Identificación del servidor o servidores de la Función Judicial denunciados con la indicación de la Unidad o dependencia en que presta sus servicios ● Un resumen de los hechos denunciados ● La infracción disciplinaria inmutada con todas sus circunstancias ● Las normas legales y reglamentarias, circulare o instructivos que hubiera infringido ● Los medios de prueba que disponga debidamente autentificados o el señalamiento de indicios razonables que permitan presumir la comisión de la infracción disciplinaria ● La designación del casillero judicial o electrónica en que ha de ser notificado el denunciante. Si no cumple estos requisitos, no admitirá a trámite la denuncia No se admitirá a trámite la queja o denuncia si los hechos materia de ella no constituyeren infracción disciplinaria, o si hubiese prescrito la acción (COFJ, 2009, Art. 115).	Av. Amazonas y Juan José Villalengua
Fiscalía			
Defensoría Pública			

Elaborado por: OVD/CPD

15 Infracciones estipuladas en los artículos 103, 107, 108 y 109 del Código Orgánico de la Función Judicial.

Para las entidades de la función judicial, puede revisar el formato de queja disponible en el Anexo 2. En caso de que ninguna de estas acciones brinde los resultados esperados, las personas pueden activar mediante la participación diversos mecanismos establecidos en las leyes vigentes como son:

- Veedurías
- Comités de usuarios
- O a través del consejo consultivo de personas adultas mayores, pueden activar mecanismos de exigibilidad para interponer acciones en el marco de la articulación y coordinación a través del Consejo de Protección de Derechos.

Anexos:

Anexo 1: Formato de queja o reclamo en institución

Quito, D.M., XXXX de XXX de 20xx

Sr. /Sra. / *Nombre de la Autoridad (Máxima autoridad administrativa de la institución)*
Cargo
Nombre de la institución
En su Despacho.-

De mi consideración:

Yo, *nombres y apellidos completos,* con cédula de ciudadanía No. XXXXXXXX, en mi calidad de ciudadana/o comparezco ante usted para presentar la siguiente *QUEJA/RECLAMO/ DENUNCIA ADMINISTRATIVA:*

1. Descripción de los hechos *(Aquí señalará los hechos con el mayor detalle posible, cuidando que su redacción sea clara y comprensible, y que ilustre sobre la infracción efectivamente cometida. El criterio más sencillo para exponer los hechos en una denuncia es el criterio cronológico)*

2. Fundamentos de derecho
El Art. 11, numeral 9, segundo inciso de la Constitución consagra que el Estado estará obligado 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 Art. 66 numeral 23 de la Constitución consagra como un derecho de los ciudadanos y ciudadanas "El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. (…)"
El Art. 207 del Código Orgánico Administrativo con respecto a la obligación que tiene la administración pública de dar respuesta y atención a los reclamos y solicitudes de la ciudadanía, para lo cual la ley le concede un término de 30 días. Caso contrario, procede el silencio administrativo
(Aquí podrá añadir, los demás fundamentos de derecho que crea convenientes)
3. Solicitud en concreto
(Aquí señalará lo que desea lograr con esta denuncia administrativa: que se sancione, que se mejore un servicio, que se le de atención a algún pedido, etc.).
4. Notificaciones.
Notificaciones que me correspondan, las recibiré en:

Teléfono:
Correo:
Dirección domiciliaria:

Atentamente,

Nombres y apellidos
Cédula

Anexo 2: Formato de denuncia por presunción del cometimiento de una infracción disciplinar, mal accionar o negligencia por un/a servidor/a de la función judicial[25]

Quito, xx de xxxx de 20xx

SEÑOR/A DIRECTOR/A PROVINCIAL DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA[16]

Conforme el artículo 1 de la Constitución de la República, la soberanía, radica en el pueblo y su voluntad es el fundamento de la autoridad; entre sus más importantes manifestaciones conforme el artículo 167 de la misma norma suprema, se encuentra la administración de justicia, misma que es ejercida por los órganos de la Función Judicial, pero cuya legitimidad y fundamento de autoridad siempre radicará en el pueblo.

En tal virtud, corresponde a la ciudadanía la vigilancia, exigibilidad y denuncia de los actos, que en uso de esa facultad pública realicen los jueces y juezas, fiscales y defensores y defensoras públicas, verificando que, como lo disponen los artículos 12, 13, 17, 20, 21, 22 y 23 del Código Orgánico de la Función Judicial, la administración de justicia se constituya en un efectivo servicio a la comunidad, gratuito, público, rápido, probo, que permita el acceso de todas y todos, y siempre esté dirigido a materializar una real tutela judicial efectiva de los derechos, y de no ser ese el caso, se determinen por los organismos competentes las respectivas responsabilidades, en un proceso constante de participación, capacitación, evaluación, estimulación y depuramiento de la Función Judicial.

Razones por las que, pongo en su conocimiento los siguientes hechos, cumpliendo con los requisitos determinados en la ley antes referida.

En caso de que se denuncie como persona natural	
Nombres y apellidos completos del/la denunciante	

En caso de que denuncie como persona jurídica/grupo de personas/pueblo/nacionalidad	
Nombre de la persona jurídica/grupo de personas/ pueblo/ nacionalidad	
Nombre del representante legal (en el caso que sea necesario)	

[16]En el caso de que las denuncias sean presentadas en contra de Jueces y Conjueces de la Corte Nacional de Justicia, del Director General, de los directores regionales o provinciales y de los directores de las comisiones o unidades, será el Pleno del Consejo de la Judicatura quien tramite los sumarios e imponga las sanciones correspondientes

Identificación del/la servidor/a de la función judicial denunciado/a	
Nombres y Apellidos	
Unidad o dependencia en la que presta sus servicios y su cargo)	
Unidad Judicial:…….. Fiscalía: …….. DefensoríaPública: …….. Consultorio Jurídico Gratuito:……..…… Consejo de la Judicatura:……	

Resumen de los hechos denunciados[17] :.....
.....
.....

Infracción disciplinaria presuntamente cometida

A continuación, se transcriben varias de las infracciones disciplinarias que se cometen por parte de servidores de la Función Judicial y que se encuentran señaladas en el Código Orgánico de la Función Judicial; de estas, la persona o colectivo denunciante, previo su lectura compresiva, escogerá la que se adecua a la conducta presuntamente cometida, y la marcará con una **x**.

Falta disciplinaria	**Señale con una x**
Recibir a una de las partes o a su defensor para tratar asuntos relativos a la causa, sin proceder en la forma prevista en el artículo 103 número 14, para que la otra parte pueda ejercer su derecho a concurrir a la audiencia. Esta disposición será aplicable únicamente a las juezas y jueces (COFJ, 2009, Art. 107 núm. 2).	
Agredir de palabra o por escrito, … de obra a sus superiores o inferiores jerárquicos, compañeros de trabajo o usuarios del servicio (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 1).	
Acudir en estado de ebriedad o bajo el efecto de sustancias estupefacientes al lugar de trabajo; o consumir bebidas alcohólicas o sustancias estupefacientes en el lugar de trabajo (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 2).	

[17]Se debe indicar los hechos a través de una relación clara y precisa de la infracción, precisar de ser el caso el lugar, día y hora en que fue cometida la infracción, estas indicaciones y circunstancias deben conducir a la comprobación de la existencia de la infracción y a la identificación del denunciado

Falta disciplinaria	Señale con una X
Causar daño grave en equipos, documentos, expedientes, enseres y demás bienes bajo su custodia, mantenimiento o utilización, sea por negligencia o por dolo (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 4).	
Reincidir en la omisión del envío de la información a la que está obligado el servidor o la servidora judicial(COFJ, 2009, Art. 108 núm. 5)	
No firmar intencionalmente actas, providencias o diligencias judiciales (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 6)	
Dejar caducar la prisión preventiva (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 7)	
No haber fundamentado debidamente sus actos administrativos, resoluciones o sentencias, según corresponda, o en general en la substanciación y resolución de las causas, haber violado los derechos y garantías constitucionales en la forma prevista en los artículos 75, 76 y 77 de la Constitución de la República (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 8)	
Quien no notifique oportunamente providencias, resoluciones y actos administrativos, decretos, autos y sentencias (COFJ, 2009, Art. 108 núm. 9)	
Retener indebidamente documentos, procesos o bienes de la Función Judicial o de terceros que se encuentran en la dependencia donde labora o sea responsable de su manejo o cuidado (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 4)	
Introducir extemporáneamente documentos al proceso o sustituirlos, así como mutilar los procesos extrayendo piezas del mismo, aunque no sea para favorecer a una de las partes (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 5)	
Ejercer la libre profesión de abogado directamente o por interpuesta persona (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 6)	
Intervenir en las causas que debe actuar, como Juez, fiscal o defensor público, con dolo, manifiesta negligencia o error inexcusable (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 7)	
Acosar sexualmente a sus inferiores jerárquicos, compañeros de trabajo o usuarios del servicio, u ofrecer favores de este tipo a sus superiores a cambio de obtener un trato preferencial (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 10)	
Solicitar o recibir préstamos en dinero u otros bienes, favores o servicios, que por sus características pongan en tela de juicio la imparcialidad del servidor de la Función Judicial en el servicio que le corresponde prestar (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 11)	
Revelar información sobre actos investigativos que por su naturaleza puedan favorecer o perjudicar ilegítimamente a una de las partes (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 16)	

Falta disciplinaria	Señale con una X
No comparecer a una audiencia, excepto por caso fortuito o fuerza mayor (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 17)	
No citar o notificar a las personas investigadas cuando lo han solicitado en las investigaciones previas; o, a las personas procesadas, en las investigaciones procesales, por delitos de ejercicio público de la acción (COFJ, 2009, Art. 109 núm. 18)	

Normas legales y reglamentarias, circulares o instructivos que se hubieren infringido (de existirlos)

.....

.....

Medios de prueba (Las pruebas que se posean deberán ser adjuntadas a la presente en originales o copias certificadas, y al no poseerlas, deberá indicarse el lugar en donde se encuentran para que sean solicitadas; además en este momento deberá señalarse que otras pruebas se solicita se practiquen en el término de prueba respectivo).

Documental	
Testimonial	
Pericial	
Otras	

Designación de casillero judicial (en el caso de comparecer con abogado/a), dirección electrónica o número de teléfono en la que puede ser notificado/a el/la denunciante

Casillero judicial	
Dirección electrónica	
Número telefónico	

Observaciones: .....
Cumpliendo un mandato constitucional y legal, suscribo.

Nombre de la persona natural

Nombre de la persona jurídica (representante legal).

Firma /s

Nota: Con el objeto de realizar un documento más accesible y amigable para la ciudadanía, en este modelo de denuncia se han utilizado, en algunas palabras, términos sinónimos que no alteran la esencia de la denuncia.

Anexo 3: Directorio de servicios de atención y protección del SPI en el DMQ

ENTIDADES DE ATENCIÓN

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Entidad	Dirección / correo electrónico / contacto
Secretaría de Inclusión Social	Calle Jorge Washington E 4-54 y Av. Amazonas, tercer piso 3952300 Ext. 12269 / 12259
Centro de Equidad y Justicia de Calderón	Calle Padre Luis Vaccari y Av. Geovanny Calles, junto a la Administración Zonal Municipal Calderón 3952-300, Ext. 17466 - 17467
Centro de Equidad y Justicia La Delicia	Casa de la Justicia. Calle Joaquín Mancheno y Tadeo Benítez 2805-534, Ext: 175071 - 175070
Centro de Equidad y Justicia Los Chillos	Calle Pólit Lasso y Abogado José Joaquín Olmedo S/N esquina, edificio Plaza Victoria, Sector de Conocoto 3952-300, Ext: 19691 -19690
Centro de Equidad y Justicia Quitumbe	Calle Francisco Atahualpa S/N y Lorenzo Mesa, ingresando por la calle Emilio Uzcátegui Barrio Auxiliares de Enfermería 3654306 /3653006/ 3652435
Centro de Equidad y Justicia Tumbaco	Calle Gaspar de Carvajal Esquina Calle Los Pinos, Casa No. S2C-E1-18 3952-300, Ext: 19697
Centro de Equidad y Justicia Eloy Alfaro	Calle Miguel Chopeya Oe5-335 y Serapio Japerabi, Sector Santa Anita 3952-300, Ext. 20424 - 20405
Unidad Metropolitana de Salud Norte	Unión y Progreso OE4353 y Diego de Vásquez (Frente al Mercado de La Ofelia)
Unidad Metropolitana de Salud Centro	Rocafuerte Oe8-89 e Imbabura 3949070 Ext. 40049
Unidad Metropolitana de Salud Sur	Adrián Navarro 1660 e Hinostroza (El Camal) 3121302 / 3121303 / 3121304
Junta Metropolitana de Protección de Derechos de Mujeres y Personas Adultas Mayores	Dirección: 24 de Mayo Oe6 176 e Imbabura. junta.mujer.adultomayor.denuncia@gmail.com 0998482013 – 023952300 ext. 24316
Unidad Patronato Municipal San José	Chile Oe6-48 entre Benalcázar y Cuenca 2283-915 / 228-3916
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Calderón	Tila María Oe 8-330 y Panamericana Norte, 1 km antes del paso a desnivel de Calderón (frente a la fábrica Quifatex). 2022-774
Centro de Experiencia del Adulto Mayor La Delicia	Av. La Prensa y José de Soto, junto al Colegio Sixto Durán Ballén, sector Condado Shopping 0998121622
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Eugenio Espejo	Bernardo de León N° 58-135 y Carcelén (detrás de la Iglesia de San Carlos). 2533-870
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Quitumbe	Avenida Ecuatoriana Oe 6-21 e Ignacio Lecumberr 3653-405
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Eloy Alfaro	Alonso de Angulo y calle capitán César Chiriboga (Administración Zonal Eloy Alfaro). 3110-802 ext. 803 - 0995058740
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Los Chillos	Avenida Jaime Roldós N° 4-201 y Av. Pichincha (Ciudadela del Niño). 2349-432 ext. 109
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Tumbaco	Francisco de Orellana O 5-39 entre Federico González Suárez y pasaje Oe 4. 2377-573
Centro de Experiencia del Adulto Mayor Manuela Sáenz	García Moreno S3-34 y Rafael Barahona 2282-886/2281420
Centro de Atención Diurna	Calle Hermanos Pazmiño E4-207 y Luis Saa, frente a la Maternidad Isidro Ayora
Residencia para la atención integral del adulto mayor en situación de vulnerabilidad	Avenida Jaime Roldós Aguilera N4-201 y Avenida Pichincha, Conocoto

Procuraduría del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Entidad	Dirección / correo electrónico / contacto
Centro de Mediación Oficina Matriz	Calle Espejo Oe3-45 y Venezuela, Primer Piso Edificio Centro Comercial "Pasaje Baca" mediacionmunicipio.matriz@gmail.com / 3952-300 ext. 12124 / 0991408397 / 0983592411 / 0992901485
Centro de Mediación Calderón	Padre Luis Vaccari y Geovanni Calles mediacionquito.sap@gmail.com / 3952-300 ext. 19211 / 0992752370
Centro de Mediación Tumbaco	Gaspar de Carvajal N1-18 y Los Pinos Segundo Piso mediacionmunicipio.tumbaco@gmail.com/ 3952-300 ext. 19697 / 0960897857
Centro de Mediación Valle de Los Chillos	José Joaquín de Olmedo y Manuel Pólit Lasso Edificio Plaza Victoria Tercer Piso Conocoto mediacionmunicipio.chillos@gmail.com /3952-300 ext. 19690 / 0998019159
Centro de Mediación Carcelén	Joaquín Mancheno y Tadeo Benítez, Casa de Justicia, sector Carcelén Industrial mediacionmunicipio.carcelen@gmail.com / 2805-534 ext. 175007 / 0996526420
Centro de Mediación Quitumbe	Lorenzo Meza s/n y Francisco Atahualpa (ingresando por calle Emilio Uzcátegui mediacionmunicipio.quitumbe@gmail.com / 3652-435 / 0995860345
Centro de Mediación Eloy Alfaro	Capitán César Chiriboga y Av. Alonso de Angulo, sector Villaflora mediacionmunicipio.eloyalfaro@gmail.com / 3110-802 ext. 455 / 0995621547
Centro de Mediación San Antonio de Pichincha	José María Lequerica y Misión Geodésica, Casa Somos, sector Mitad del Mundo mediacionmunicipio.sap@gmail.com / 2394-741 / 0996526420

Procuraduría del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito

Entidad	Dirección / correo electrónico / contacto
Centro de Mediación Oficina Matriz	Calle Espejo Oe3-45 y Venezuela, Primer Piso Edificio Centro Comercial "Pasaje Baca" mediacionmunicipio.matriz@gmail.com / 3952-300 ext. 12124 / 0991408397 / 0983592411 / 0992901485
Centro de Mediación Calderón	Padre Luis Vaccari y Geovanni Calles mediacionquito.sap@gmail.com / 3952-300 ext. 19211 / 0992752370
Centro de Mediación Tumbaco	Gaspar de Carvajal N1-18 y Los Pinos Segundo Piso mediacionmunicipio.tumbaco@gmail.com/ 3952-300 ext. 19697 / 0960897857
Centro de Mediación Valle de Los Chillos	José Joaquín de Olmedo y Manuel Pólit Lasso Edificio Plaza Victoria Tercer Piso Conocoto mediacionmunicipio.chillos@gmail.com /3952-300 ext. 19690 / 0998019159
Centro de Mediación Carcelén	Joaquín Mancheno y Tadeo Benítez, Casa de Justicia, sector Carcelén Industrial mediacionmunicipio.carcelen@gmail.com/ 2805-534 ext. 175007 / 0996526420
Centro de Mediación Quitumbe	Lorenzo Meza s/n y Francisco Atahualpa (ingresando por calle Emilio Uzcátegui mediacionmunicipio.quitumbe@gmail.com/ 3652-435 / 0995860345
Centro de Mediación Eloy Alfaro	Capitán César Chiriboga y Av. Alonso de Angulo, sector Villaflora mediacionmunicipio.eloyalfaro@gmail.com / 3110-802 ext. 455 / 0995621547
Centro de Mediación San Antonio de Pichincha	José María Lequerica y Misión Geodésica, Casa Somos, sector Mitad del Mundo mediacionmunicipio.sap@gmail.com / 2394-741 / 0996526420.

Secretaría de Derechos Humanos

Entidad	Dirección / contacto
Servicios de Protección Integral-Quito Norte	Calle Veracruz nro. 35-14 y Pedro Bedón, sector avenida América (Mañosca) frente al colegio Borja / 0998035216
Servicios de Protección Integral-Quito Centro Norte	Calle Jorge Washington N3-31 entre Ulpiano Páez y 9 de Octubre (La Casona) / 0984957536
Servicios de Protección Integral-Quito Sur	Calle Alonso de Angulo Y Av. Teniente Hugo Ortiz S/N, Sector Redondel de La Atahualpa.- Distrito Mies / 0996715688

Consejo Provincial de Pichincha

Entidad	Dirección / contacto
Centro Integral de Gobierno de Pichincha Protección de Derechos "Warmi Pichincha"	Manuel Larrea N13-45 y Antonio Ante - Ed. Centro Integral de Gobierno de Pichincha / Emergencia: 098 742 7448

Ministerio de Salud Pública

Entidad	Dirección / contacto
Coordinación Zonal 9 del Ministerio de Salud Pública	Juan León Mera N26-38 y Santa María / 3931-020
Dirección Distrital de Salud No. 17D03/Norte	Av. De la Prensa N44-08 y Edmundo Carvajal / 2443-962 / gabriela.meza@17d03.mspz9.gob.ec
Dirección Distrital de Salud No. 17D06/Sur	Av. Quitumbe Ñan y Av. Amaru Ñan Plataforma Gubernamental de Desarrollo Social, piso 5 / 3814-400

Ministerio de Inclusión Económica y Social

Entidad	Dirección / contacto
Dirección de Coordinación del DMQ Ministerio de Inclusión Económica y Social	Av. 6 de Diciembre N31-70 y Whymper / 3731-630 ext. 3100

Entidades que se encuentran registradas en el MIES Cooperantes

Nombre de la entidad	Tipo de Servicio	Dirección / contacto
Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul	Privado	Sector la Recoleta, calle San Vicente de Paúl E2-146 y Exposición / 2 958-047 / 2 957-613 / hascl10@hotmail.com
Congregación de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados	Privado	Av. La Prensa n58-360 y Luis Tufiño / 2 596-450 / 2 531-933 / 2 593-931 / hogardeancianoscorazondemaria@gmail.com
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Quinche	Público	Calle Matovelle S-N 2da. Transversal PB1- El Quinche / 022-387-181 / jpquinche@hotmail.com
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial El Quinche	Público	El Quinche - Calle Cuenca E1-218 y Bolívar / 022-387-181 / jpquinche@hotmail.com
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Checa	Público	Padre Eladio Sánchez s/n -Frente al Parque Central de Checa / 22300525 / secretaria@checa.gob.ec
Comuna de Lumbisí	Social	Juan Palomino y Río San Pedro / 3806962 / marysacancela@yahoo.com
Fundación para el Desarrollo Infantil	Privado	Sodiro E5-66 e Intersección Los Ríos / 2233739 / fudein.ecuador@gmail.com
Fundación Manos que Dan Luz - Mandaluz	Privado	Pasaje. del Niño S25-47 y Taisha, barrio Santa Bárbara, parroquia Chillogallo / 23026529 /manosquedanluz@gmail.com

Entidades que se encuentran registradas en Distrito Quito Sur del MIES privados

Parroquia	Nombre Unidad de Atención Privados	Dirección / contacto	Modalidades
Alangasí	Casa Hogar Dulce Senilitud	Av. La Luz Oe11-141 Ilaló / 022862791	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Hogar De Ancianos Dulce María 2	Gorriones y Río Curaray / 022863093	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Casa Del Adulto Mayor Mi Amigo Divino 2	El Sol El Mercurio / 022863220	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Casa Hogar Copitos de Nieve	Av. Argentina Barrio San Carlos de Alangasí / 022860889	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Casa De Hogar San Rafael	Valle de Los Chillos San Rafael Sector Huertos Familiares Calle la Luna Oe 14- 378 Y Orión / 022862899	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	San Rafael 2	La Luna Y Venus / 022850385	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Hogar de Ancianos Vilcabamba	Av. De los Artistas S/N /	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Casa del Adulto Mayor Mi Amigo Divino No. 7	Calle La Luz Oe 12-141 / 022862791	Centro Gerontológicos Residenciales
Alangasí	Casa Del Adulto Mayor Mi Amigo Divino 1	Av. Las Galaxias Y Av. Ilaló	Centro Gerontológicos Residenciales
Amaguaña	Centro Gerontológico la Época Dorada	Vía Al Tingo / 022863220 Miguel Quiroga Y Toa / 0999076774	Centro Gerontológicos Residenciales

Parroquia	Nombre Unidad de Atención Privados	Dirección / contacto	Modalidades
Amaguaña	Punchanayakan	Calle Bermejo N Oe-37 Y Rio Chambo / 023805448	Centro Gerontológicos Residenciales
Chillogallo	Centro Diurno Adulto Mayor Funcem	Ernesto Albán Pasaje A62-3562 Predio S37- 177 / 0992926302	Centro Gerontológicos de Atención Diurna
Chillogallo	Adulto Mayor Visitas Sur Occidente	Sectores De La Ciudad De Tulcán / 062594060	Atención Domiciliaria
Conocoto	Centro de Cuidado Al Adulto Mayor "Hogar Dulce Hogar"	Calle Del Amor Y Pedro Fermín Cevallos / 022190483	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Centro Gerontológico Villa Cariño	Urbanización Ontaneda 2, No. 90 Calle Manuel Rodríguez Pinto	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Casa Hogar Mi Querido Viejo	Urbanización San Antonio, Calle Ascázubi No. 30 Y Toctiuco.	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Centro Gerontológico Jardín Geriátrico "Los Años de Oro"	Juan José Izurieta Sn Y Pedro Proaño / 022341580	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Mi Amigo Divino 3	Charles Darwin Y Graciela Ayerve / 022345038	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Residencia del Adulto Mayor Dulce Hogar M	José Javanen N° 4-381 Y Luis Talabera / 226010981	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	El Hogar de Mis Abuelitos	N403 Y Av. Lola Pintado / 022348765	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Centro Activo Mi Querido Viejo - Conocoto	Av. Simón Bolívar Oe2-214 Y Roldós Aguilera / 224531947	Centro Gerontológicos de Atención Diurna
Conocoto	Hogar Adulto Mayor La Dolorosa	Av. 18 De Mayo Y Luis Talavera	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Casa Hogar Días Felices	La Armenia 2 Calle Juan León Mera Y Charles Darwin Frente Al Seminario Sthella Maris / 207811409	Centro Gerontológicos Residenciales

Parroquia	Nombre Unidad de Atención Privados	Dirección / contacto	Modalidades
Conocoto	Residencial del Adulto Mayor "Ángeles Divinos"	Av. Ilaló E9-252 Entre Octava Transversal Y Gribaldo Miño / 022798069	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Casa Hogar de Ancianos Amigos de Jesús	8va Transversal No. 389 Y Avenida Ilaló, Conocoto, Pichincha / 022798191	Centro Gerontológicos Residenciales
Conocoto	Huellas Doradas	Urbanización Rivera Pio Jaramillo Y La Paz / 022190617	Centro Gerontológicos Residenciales
Guamaní	San Fernando de Guaraní	San Fernando De Guamaní Oe-5g Y Esquina S56a	Espacios Activos Con Alimentación
La Argelia	Centro de Día del Adulto Mayor "Sagrado Corazón"	Chillanes S19-201 Y Caluma / 022674624	Centro Gerontológicos de Atención Diurna
La Ecuatoriana	Fundación Patronato Municipal San José - Ceam Sur	Av. Ecuatoriana Oe6-24 E Ignacio Lecumberry Esquina	Espacios Activos Con Alimentación
La Magdalena	La Casa de Lusita Cía. Ltda.	Maximiliano Rodríguez Oe2-135 Y Lauro Guerrero / 022655332	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Hogar de Ancianos "Nuestra Señora de Las Lajas"	Ciudadela Hermano Miguel: Calle Hualcopo S9-457 Entre Jauja Y Caranqui.	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Casa del Adulto Mayor Bastón de Oro	Jambelí Oe 3 193 Y Collaguazo / 022656643	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Hogar De Ancianos Dulce María 1	María Duchisela S292-29 Y Puruha / 022654447	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Hogar Geriátrico Plenitud Ciudad de la Alegría	Calle Gemeyner Y Calle C / 022624725	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Fundación Gerontológica Hogar De Ancianos Chimborazo	Francisco Coronel Oe-5c Y Av. Alonso De Angulo / 022618111	Centro Gerontológicos de Atención Diurna
La Magdalena	Geriátrico Arcángel de Luz	Avenida Jacinto Collaguazo Y Caranqui / 022265955	Centro Gerontológicos Residenciales
La Magdalena	Hogar y Cuidado del Adulto Mayor San Diego	Luis Iturralde Y Cabo Minacho	Centro Gerontológicos Residenciales

Parroquia	Nombre Unidad de Atención Privados	Dirección / contacto	Modalidades
La Mena	Eugenio Espejo	Santa Mercedes de Jesús y Profeta Joel	Centro Geronto Espacios Activos Con Alimentación
La Merced	Asilo de Ancianos Sol del Valle	Calle Cesar Chiriboga S4-112 y Santa María Parroquia La Merced / 022385165	Centro Gerontológicos Residenciales
Solanda	Fundación San Pedro Claver de Promoción Y Ayuda Social	Manuel Alvarado S23b Entre Francisco Rueda Y Juan Barreiro / 022680137	Centro Gerontológicos de Atención Diurna

Entidades que se encuentran registradas Distrito Quito Norte

Nombre	Número de teléfono / Correo	Dirección
Centro Diurno Atahualpa	2304721/0995680041 / gpatahualpacn@gmail.com	Calle Antonio Flores y Padre Segundo Jaramillo
Centro Diurno Nanegal	2157078/0990404621 / gparroquialnanegal@yahoo.es	Km 84 Cumandá S/N y Centinela

Entidades que se encuentran registradas Distrito Quito Norte

Nombre	Número de teléfono / Correo	Dirección
Centro Diurno Atahualpa	2304721/0995680041 / gpatahualpacn@gmail.com	Calle Antonio Flores y Padre Segundo Jaramillo
Centro Diurno Nanegal	2157078/0990404621 / gparroquialnanegal@yahoo.es	Km 84 Cumandá S/N y Centinela

ENTIDADES DE PROTECCIÓN
Consejo de la Judicatura

Entidad	Dirección / contacto
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia Quitumbe	Cóndor Ñan y Lira Ñan, Sector Quitumbe (Junto a la Estación de Bomberos) / 3953300 Ext. 25615
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia Carcelén	Joaquín Mancheno N76-61 y Tadeo Benítez (Ref. Carcelén Industrial) / 3953300 Ext. 24531
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia La Mariscal	Juan León Mera y Veintimilla (Esquina) / 3953300 Ext. 24702
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia Iñaquito	Av. Amazonas entre Alfonso Pereira y Juan José Villalengua / 3953300 Ext. 21611
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia Calderón	Geovanny Calle y Derby / 3953300 Ext. 24557
Unidad Judicial Penal Carcelén	Joaquín Mancheno N76-61 y Tadeo Benítez (Ref. Carcelén Industrial) / 3953300 Ext. 24531
Unidad Judicial Penal Calderón	Geovanny Calle y Derby / 3953300 Ext. 24557
Unidad Judicial de Contravenciones de Tránsito Carapungo	Geovanny Calle y Derby / 3953300 Ext. 24557
Unidad Judicial de Tránsito	Pradera E8-28 y Diego De Almagro / 3953300 Ext. 25442
Unidad Judicial Penal Quitumbe	Cóndor Ñan y Lira Ñan, Sector Quitumbe (Junto a la Estación de Bomberos) / 3953300 Ext. 25615
Unidad Judicial Penal con competencia en Infracciones Flagrantes de Quitumbe	Cóndor Nan y Lira Nan, Sector Quitumbe (Junto a la Estación de Bomberos) / 3953300 Ext. 25615
Unidad Judicial Penal Iñaquito	Av. Amazonas entre Alfonso Pereira y Juan José Villalengua / 3953300 Ext. 21828
Unidad Judicial Penal con competencia en Infracciones Flagrantes La Mariscal	Avenida Patria y 9 de Octubre, Eteco 1 / 3953300 Ext. 26300
Sala Especializada de lo Penal, Penal Militar, Penal Policial y Tránsito de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha	Juan Severino N32-275 entre 6 de Diciembre y Diego de Almagro / 3953300 Ext. 24331
Sala Especializada de lo Civil y Mercantil de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha	Juan Severino N32-275 entre 6 de Diciembre y Diego de Almagro / 3953300 Ext. 24388
Sala Especializada de lo laboral de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha	Juan Severino N32-275 entre 6 de Diciembre y Diego de Almagro / 3953300 Ext. 24388
Sala Especializada de la Familia, Niñez, Adolescencia y Adolescentes Infractores de La Corte Provincial de Justicia de Pichincha	Juan Severino N32-275 entre 6 de Diciembre y Diego de Almagro / 3953300 Ext. 24331
Unidad Judicial de Trabajo Iñaquito	Av. Amazonas entre Alfonso Pereira y Juan José Villalengua / 3953300 Ext. 22935
Unidad Judicial Civil Quitumbe	Cóndor Ñan y Llira Ñan, Sector Quitumbe (Junto a la Estación de Bomberos) / 3953300 Ext. 25615
Unidad Judicial especializada Primera de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva	Manuel Larrea N13-123 y Arenas / 3953300 Ext. 25177
Unidad Judicial especializada Segunda de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva	Joaquín Mancheno N76-61 y Tadeo Benítez (Ref. Carcelén Industrial) / 3953300 Ext. 24531
Unidad Judicial especializada Tercera de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva	Geovanny Calle y Derby / 3953300 Ext. 24557
Unidad Judicial especializada Cuarta de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva Integridad Sexual Y Reproductiva, Con Sede En El Distrito Metropolitano De Quito, Provincia De Pichincha	Avenida Interoceánica, Sector La Morita / 3953300 Ext. 23961
Unidad Judicial especializada Quinta de Violencia contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva	Cóndor Ñan y Llira Ñan, Sector Quitumbe (Junto a la Estación de Bomberos) / 3953300 Ext. 25615

Entidad	Dirección / contacto
Unidad Judicial de Familia, Mujer, Niñez y Adolescencia Tumbaco	Avenida Interoceánica, Sector La Morita / 3953300 Ext. 23961
Unidad Judicial de Contravenciones Penales y de Tránsito Tumbaco	Avenida Interoceánica, Sector La Morita / 3953300 Ext. 23961
Unidad Judicial Civil Iñaquito	Av. Amazonas Entre Alfonso Pereira y Juan José Villalengua / 3953300 Ext. 21947
Unidad Judicial de Medidas de Protección y Desestimaciones	Av. Amazonas Entre Alfonso Pereira y Juan José Villalengua / 3953300 Ext. 26300
Unidad Judicial Especializada De Violencia Contra la Mujer o Miembros del Núcleo Familiar e Infracciones contra la Integridad Sexual y Reproductiva, con competencia en Infracciones Flagrantes	Avenida Patria Y 9 De Octubre, Eteco 1 / 3953300 Ext. 26300

Defensoría del Pueblo

Entidad	Dirección / contacto
Delegación Provincial de Pichincha	Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez /3829-670

Defensoría Pública

Entidad	Dirección / contacto
Matriz	(Quito) Calle El Universo E8-115 y Av. De Los Shyris.

Consultorios Jurídicos Gratuitos de las Universidades

Entidad	Dirección / contacto
Consultorio Jurídico Gratuito de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.	Av. Ladrón de Guevara S/N y avenida 12 de Octubre / 2991-538
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Internacional SEK	Calle Fray Francisco Compte y Cruz de Piedra (Monasterio de Guápulo), en las instalaciones de la Universidad Internacional SEK / 2223-688 ext. 608

Entidad	Dirección / contacto
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Sede Quito	Calle Savanilla y Machala esquina / 3826-970 ext. 363
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Hemisferios	Paseo de la Universidad No. 300 y Juan Díaz (Urb. Iñaquito Alto) / 4014-100 ext.152 4014-129
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad San Francisco de Quito	Av. Interoceánica y Diego Robles / 2971-786
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad de Las Américas "Centro Integral de Asesoría Legal CIAL "	Av. Francisco de Orellana E11-116 entre Coruña y Whymper / 3981-000 ext.3075
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Central del Ecuador	Calle Galápagos Oe3- 60 y Guayaquil / 2285-933
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Internacional del Ecuador. Sede Quito	Pasaje Solano E4-270 y Av. Gran Colombia / 2221-516
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Metropolitana. Sede Quito "Colinas del Norte"	Calle principal N-78 entre las transversales Oe-16C y Oe-17 / 3382-145
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Metropolitana. Sede Quito "Vozandes"	Av. 6 de Diciembre y Robles / 2222-157 ext. 1041
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Metropolitana. Sede Quito "Vozandes"	Av. 6 de Diciembre y Robles / 2222-157 ext. 1041
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Técnica Particular de Loja sede Quito "CENARC"	Avenida 6 de Diciembre entre Wimper y Alpallana / 3947-220 ext. 2847-2005
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Católica de Cuenca sede Quito	Av. Machala Nro. 51- 104 entre Eustaquio Blanco y Florida / 3302-854
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Central del Ecuador sede "Guajaló"	Avenida Maldonado S 27-192 / 2285-933
Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Central del Ecuador sede "Mitad del Mundo"	Av. 13 de Junio Y Reino de Quito, Centro Cultural la "Y", parroquia San Antonio de Pichincha, Mitad del Mundo / 2285-933

Entidad	Dirección / contacto
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "Matriz"	Av. 12 de Octubre 16-114 y Pasaje Nicolás Jiménez /3829-670
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "CEJ La Delicia "	Pasaje Espejo Oe2-40 entre flores y Guayaquil / 3988-110 Ext. 1947 Calle Joaquín Mancheno S/N y Tadeo Benítez, Carcelén Industrial / 2805-573 Ext 175070
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "CEJ Los Chillos"	Calle Pólit Lasso y Abogado José Joaquín Olmedo S/N esquina, edificio Plaza Victoria, Sector de Conocoto. / 3952-300 Ext 19691
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "Delegación Norcentral de Puéllaro"	Puéllaro, calle Manuel Silva s/n y 24 de Mayo. / 2775-812/ 952-300 Ext 12497
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "CAI Tres Manuelas"	Calle Loja Oe 3-37 entre Guayaquil y Venezuela, Sector Centro Histórico / 3952-300 ext. 16663
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "CEJ Calderón"	Calle Geovany y calle No. 7525-PB24 y Álava, Sector Sierra Hermosa. / 3952-300 Ext. 17466 - 17467
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "CEJ Tumbaco"	3952-300 Ext 19699
Consultorio jurídico gratuito "Abogados Patrocinadores" de la EP EMSEGURIDAD "Administración Zonal La Mariscal"	Av. Veintimilla E9-25 y Leónidas Plaza, Edificio Uzie / 3952-300 Ext. 28614

Fiscalía Provincial de Pichincha

Entidad	Dirección / contacto
Unidades Administrativas, despacho provincial, SAI, Fiscalías Especializadas	Roca 936 y Juan León Mera / 2905-053 ext. 2508
Fiscalías Especializadas, Unidad Administrativa, gestión de audiencias, actuaciones administrativas, archivo central	Calle 9 de Octubre N19-33 / 3995-900 ext. 174055
Unidad Flagrancia Tránsito, Medicina Legal	Av. Diego de Almagro y Pradera

Entidad	Dirección / contacto
Fiscalías especializadas, SAI-Tránsito, Descongestión de casos, Gestión de Audiencias Tránsito	Av. Eloy Alfaro N32-300 Y Carlos Tobar
Fiscalías Especializadas, UAPI Flagrantes	Av. 9 De Octubre y Patria Esquina / 2998-800 ext. 26800
Fiscalías Especializadas SAI Unidad Administrativa	Calle Joaquín Mancheno Y Tadeo Benítez N76-61 (Carcelén Industrial) / 2805-573 ext. 175027
Fiscalías Especializadas	Av. Otoyañañ Y Lirañañ (Quitumbe) / 2998-800 ext. 26840
Fiscalías Especializadas, SAI	Lorenzo Meza y Francisco Atahualpa (La Ecuatoriana) CEJ Quitumbe
Fiscalías Especializadas, SAI	Loja No. 641 Entre Guayaquil Y Venezuela / 2952-839
Fiscalías Especializadas, SAI	Av. Interoceánica Y Gaspar De Carvajal (Tumbaco) / 3540-195
Fiscalías Especializadas, UAPI	Av. Giovanny Calle Y Nápoles (Derby Sector Sierra Hermosa) Vía Marianitas (Carapungo) / 3814-850
Fiscalías Especializadas	Av. Patria y 12 De Octubre Esquina / 3985-800 ext. 173126
Fiscalías Especializadas	Inglaterra y Cristóbal de Acuña
Fiscalías Especializadas, SAI, Unidad Administrativa	Av. Mariscal Sucre S23-100 y Porto Bello / 2845-951 ext. 107

Bibliografía

Albarragán y González. (diciembre de 2009). Recuperado el 19 de junio de 2018, de http://econ.uchile.cl/uploads/publicacion/9e31f8dbc88835a6ff4b13f9d6bf70fa724badfe.pdf

Bufete de abogados Meyer, P.C. (s.f.). Nursing Home Abuse Guide.org. Recuperado el 21 de noviembre de 2018, de http://www.nursinghomeabuseguide.org/

Carcavilla, N. (s.f.). Q Mayor Magazine. Recuperado el 21 de noviembre de 2018, de Aprende a reconocer los signos de abuso a las personas mayores: ¡protégelas!: https://www.qmayor.com/psicologia/maltrato-abuso-personas-mayores/

Cabanellas, G. (1993). Diccionario Jurídico Elemental. Recuperado el 09 de noviembre de 2018, de In Slide Share: https://es.slideshare.net/YuhryGndara/diccionario-juridicoelementalguillermocabanellas

CEPAL. (2017). Recuperado el 17 de octubre de 2017, de https://www.cepal.org/es/publicaciones/41471-derechos-personas-mayores-retos-la-interdependencia-autonomia

CEPAL. (2017). Derechos de las personas mayores. Retos para la interdependencia y autonomía. Asunción. Recuperado el 17 de octubre de 2017, de https://www.cepal.org/es/publicaciones/41471-derechos-personas-mayores-retos-la-interdependencia-autonomia

COFJ. (2009). Código Orgánico de la Función Judicial. Quito.
Código Municipal del DMQ. (2019). Quito
Código Orgánico Integral Penal COIP. (2014)
Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2007). Discriminación, igualdad y diferencia política. Ciudad de México: Jano S.A.
Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. (2015). Washington DC.

CPCCS. (2017). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. Recuperado el 17 de enero de 2017, de Veedurías ciudadanas: http://www.cpccs.gob.ec/es/participacion-ciudadana-y-control-social/control-social/veedurias-ciudadanas/

CPD. (2017). Ruta de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes. Quito, Pichincha, Ecuador.

CPD. (2017). Agenda de protección de derechos de personas adultas mayores. Quito.

CPD. (2018). Informe de Observancia de Política Pública No. 03. Protección Integral a los Adultos Mayores en el DMQ. Quito.

CPD. (2021). Ruta de Protección de Derechos de Personas en Situación de Movilidad Humana en el DMQ. Quito, Pichincha, Ecuador.

CJ. (25 de junio de 2015). Resolución 186-2015. Recuperado el 03 de julio de 2017, de Estatuto integral de Gestión Organización por procesos: http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/resoluciones/186-2015.pdf

CNA. (2003). Código Orgánico de Niñez y Adolescencia. Quito, Ecuador.

Decreto No. 988. (25 de julio de 2013). Decreto que regula la implementación del Servicio integrado de seguridad ECU-911. Recuperado el 22 de junio de 2017, de https://www.fielweb.com/Index.aspx?co

Defensoría Pública. (08 de agosto de 2017). Defensoría Pública. Recuperado el 08 de agosto de 2017, de http://www.defensoria.gob.ec/index.php/component/k2/item/109-directorio-cj

Derechos, H. C. (s.f.). Obtenido de http://www.cidh.oas.org/basicos/basicos4.htm
180, R. O. (10 de febrero de 2014). Código Orgánico Integral Penal.

DINAPEN. (1997). Decreto No. 908. Quito: Registro Oficial No. 207.

INEC. (2018). Metodología de Diseño Muestral de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU).

INEC (2021). Proyecciones a Nivel Cantonal Por Sexo y Grupos de Edad INEC, Oficio Nro.

INEC- 2021-0291-o de 29 de Julio de 2021. https://sni.gob.ec/proyecciones-y-estudios-demograficos

Jiménez de Asúa, L. (1945). La Ley y el Delito. Principios de Derecho Penal. Buenos Aires: Editorial Sudamericana S.A.
Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (2019).
Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (2018).
Kaplan, D., & Bárbara , B. (s.f.). MSD. Recuperado el 21 de noviembre de 2018, de Introducción al maltrato a personas mayores: https://www.msdmanuals.com/es-ec/hogar/salud-de-las-personas-de-edad-avanzada/maltrato-a-personas-

MIES. (2014). Norma Técnica para la Erradicación de Trabajo Infantil y Mendicidad. Quito.

MIES. (28 de febrero de 2014). MIES. Obtenido de Norma Técnica Población Adulto Mayor: https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/NORMA-TECNICA-DE-POBLACIO%CC%81N-ADULTA-MAYOR-28-FEB-2014.pdf

MIES. (2017). Ministerio de Inclusión Económica y Social. Recuperado el 19 de junio de 2017, de http://www.inclusion.gob.ec/misionvision/

MJDHC. (2017). Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. Recuperado el 19 de junio de 2017, de http://www.justicia.gob.ec/valores-mision-vision/

MSP. (2017). Ministerio de Salud Pública. Recuperado el 27 de junio de 2017, de http://www.salud.gob.ec/valores-mision-vision/
Munita, P. A. (s/f). Entorno y Vejez. Recuperado el 13 de julio de 2018, de http://www.academia.edu/1282490/ENTORNO_Y_VEJEZ

Policía Comunitaria. (24 de julio de 2017). (OPP/TM, Entrevistador)

RAE. n.d. Diccionario de la lengua española. 23a ed. [Versión 23.4 en línea]. https://dle.rae.es/.
Reglamento a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (2020).
Reglamento a la Ley Orgánica para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres (2018).
Segunda Asamblea Mundial sobre. (2002). Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre Envejecimiento. Madrid.

UMPSJ. (26 de noviembre de 2018). Información remitida por la Unidad Municipal Patronato San José. Ecuador.

XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad. Brasilia.