Coordinación General Defensorial Zonal Nº 9

Quito

Reunión de trabajo con autoridades del Ministerio de Inclusión Económica y Social a fin de coordinar acciones que permitan tutelar los derechos de las personas adultas mayores que se encuentran en situación de calle.

La Coordinación Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

Estoy a favor de la justicia, igualdad de oportunidades y derechos humanos. Los elementos indispensables en una sociedad democrática y por los que merece la pena luchar.

Helen Suzman,
Política sudafricana, activista contra el Apartheid

La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todas las personas nacemos libres, iguales y con dignidad. Sin embargo, todavía en el mundo existen grupos sociales en condición de vulnerabilidad que, en la vida cotidiana, tienen dificultades para la realización de sus derechos. Personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes o personas con discapacidad, quienes por no contar con recursos económicos, por deudas o simplemente porque falta una cédula de identidad, se ven privados del acceso a la salud, educación o agua.

La Defensoría del Pueblo tiene la misión de defender la vida digna y los derechos humanos de las personas que habitan en el país y de nuestras y nuestros compatriotas en el exterior. En el año 2016, con el liderazgo del Defensor del Pueblo, Ramiro Rivadeneira Silva y la gestión comprometida de la Coordinación Zonal Nº 9, nuestro trabajo en el Distrito Metropolitano de Quito concentró sus esfuerzos en los grupos de atención prioritaria.

Casos Emblemáticos

Derecho a la salud y a la intimidad de pacientes del IESS

José (nombre protegido) acudió a la Defensoría del Pueblo para solicitar se tutele su derecho a la salud, pues recibió un mal servicio en el Hospital Carlos Andrade Marín y en el Dispensario Médico de Cotocollao del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). José señaló que no fue atendido apropiadamente, puesto que en los dos centros de salud fue atendido por médicos/as practicantes bajo la supervisión de la o el médico especialista, procedimiento en el que irrespetaron su intimidad, exponiéndolo a estudio, además de recibir un pésimo servicio al punto de necesitar acudir a un médico particular para continuar su tratamiento. En ese contexto, la Defensoría del Pueblo emite una resolución en la que recomienda se brinde un servicio de calidad y calidez respetando la intimidad de las personas usuarias, y que en el caso de ser asistidos por médicos/as practicantes se solicite la autorización de la o el paciente.

Derechos de las personas trabajadoras autónomas

La Defensoría del Pueblo recibió el caso de Julia (nombre protegido), una trabajadora autónoma, en contra del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, en virtud de que este no le permitía ejercer su derecho al trabajo y que pese a realizar el trámite correspondiente, no le otorgaban el permiso debido a un problema con la herramienta informática. Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial, convocando a una audiencia a las autoridades del Municipio de Quito, logrando que este reconozca el derecho de Julia permitiéndole ejercer su actividad en el mismo espacio que ocupó durante aproximadamente 15 años, hasta que se otorgue el permiso de trabajo definitivo. Dentro de la investigación defensorial se estableció dar seguimiento al proceso de implementación de la herramienta informática a fin de velar por el ejercicio del derecho de las personas al trabajo.

Reunión de trabajo con autoridades del Municipio de Quito a fin de tutelar el derecho al trabajo autónomo de una ciudadana.

Cumplimiento de convenio entre empresas públicas metropolitanas

La Defensoría del Pueblo atendió la denuncia de dos personas –una de ellas adulta mayor– que administran las baterías sanitarias de una zona del Mercado Mayorista, quienes manifestaron el incumplimiento de la cláusula cuarta del convenio firmado con la Empresa Metropolitana del Mercado Mayorista, que señala que la entidad responsable del consumo de agua potable es el Mercado Mayorista y no las administradoras. Ante este hecho la Defensoría del Pueblo recomienda al Gerente General de la Empresa Pública Metropolitana del Mercado Mayorista de Quito que se dé cumplimiento al convenio y por consiguiente se cancele los valores adeudados a la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

Derecho de las personas adultas mayores a la jubilación

La Defensoría del Pueblo receptó la petición de Ana (nombre protegido), afiliada al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), institución que no contempló los aportes realizados por la Embajada Alemana al momento de hacer el cálculo correspondiente de la pensión por vejez, ante lo cual Ana solicitó un recálculo desde hace 6 años. Gracias a la intervención defensorial se logró que el valor de la pensión ascienda de USD 253,38 a USD 1 378,46, por tanto Ana recibe la reliquidación de los años anteriores por un monto total de USD 78 143,00.

Restitución del derecho a la educación

Un ciudadano acude a la Defensoría del Pueblo para denunciar la separación de Andrés (nombre protegido), su hijo de 8 años, de una institución educativa debido a una presunta agresión física a un compañero. Tras conocer este acontecimiento, la Defensoría del Pueblo acudió al colegio para mantener una reunión con el director general, a quien se le explicó que no se puede separar arbitrariamente al niño de sus clases regulares, basándose en un reglamento institucional, sin que para ello se haya emitido una resolución motivada. Luego de revisar la normativa constitucional y legal con la unidad educativa, se logró restituir el derecho a la educación del niño, quien pudo reintegrarse a clases con normalidad.

Taller sobre elementos básicos de derechos humanos y el rol de la Defensoría del Pueblo dirigido a estudiantes de bachillerato del Colegio FAE No. 1.

Gestión en la Atención de Casos

Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal No. 9 (Quito) de enero a diciembre de 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	82	4,62%	29	1,90%
Derechos del buen vivir	85	4,79%	76	4,98%
Derechos colectivos	0	0,00%	1	0,07%
Derechos de consumidores	776	43,77%	662	43,41%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	26	1,47%	52	3,41%
Derechos de libertad	470	26,51%	438	28,72%
Derechos de participación	2	0,11%	0	0,00%
Derechos de protección	100	5,64%	93	6,10%
Derechos de usuarios	74	4,17%	67	4,39%
Inadmisible	158	8,91%	107	7,02%
Total	**1773**	**100,00%**	**1525**	**100,00%**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.

Zonal 9 visita el albergue San Juan de Dios para realizar una inspección con la finalidad de precautelar los derechos de 35 personas adultas mayores.

Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo para la resolución de los casos que son puestos en su conocimiento prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos. Es así que, los casos resueltos en el 2016 se resumen a continuación:

Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal No. 9 (Quito) de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Amicus curiae	3
Garantía jurisdiccional acción de protección	1
Garantías jurisdiccionales general*	3
Gestión oficiosa	50
Investigación defensorial	195
Medidas de protección	0
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	3
Trámite sumario consumidores	1084
Trámite sumario usuarios	32
Vigilancia del debido proceso	154
Total	**1525**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.
** Corresponden a solicitudes de patrocinio en garantía de acceso a la información pública que se registran como inadmitidas.*

Incidencia en Políticas Públicas Locales

• A través de un caso que ingresó a la Defensoría del Pueblo, en el cual se solicitó se tutele el derecho a tener un ambiente sano, manifestando que la presencia de las antenas de la operadora Movistar producen afectación a la salud de la población, debido a la radiación no ionizante de las mismas, se efectuó incidencia en política pública en cuanto a los procesos investigativos relacionados con la radiación no ionizante en Ecuador y se motivó a que el ente rector de la salud inicie investigaciones científicas que puedan determinar si existe afectación a la salud por la radiación no ionizante que emiten las antenas de telefonía.

• Se generó una reunión con el director administrativo de la Policía Metropolitana de Quito y la supervisora de la Agencia Metropolitana de Control, a fin de difundir con inspectores de la Policía Metropolitana y Comisarios de Salud de las diferentes administraciones zonales, el documento "El derecho al trabajo autónomo, el uso del espacio público y la figura de retención de bienes o decomiso". Con el objetivo de analizar estándares internacionales relacionados con el derecho al trabajo autónomo a los agentes de control del Municipio Metropolitano de Quito y abrir un espacio de diálogo que permita evidenciar las necesidades de reforma normativa y generación de política pública en torno al uso del espacio público por parte de trabajadoras y trabajadores autónomos.

Educación

Procesos educativos realizados en la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9 (Quito) de enero a diciembre 2016

Población objetivo	N° personas capacitadas en DDHH y de la naturaleza	N° personas capacitadas en el cumplimiento de la LOTAIP	N° sensibilizaciones en DDHH	N° personas sensibilizadas	N° difusiones en DDHH y derechos personas usuarias consumidoras	N° aproximado de participantes en difusiones
Sociedad civil	78	25	3	78	3	65
Personas servidoras públicas	110	106	0	0	0	0
Total	**188**	**131**	**3**	**78**	**3**	**65**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2016.

Coordinador Zonal 9, Bismark Moreano, en feria Tiempo de Derechos que se realizó en el sur de Quito.

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	8.675,56
Monto Ejecutado	8.213,06
% Ejecución	**94,67%**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, 2016.

Ramiro Rivadeneira Silva

Defensor del Pueblo Ecuador

Bismark Alejandro Moreano Zambrano

Coordinador General Defensorial Zonal Nº 9

Créditos

Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo del Ecuador

Patricio Vicente Benalcázar Alarcón
Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Paulina Murillo Nevárez
Adjunta de Usuarios y Consumidores

Compilación, sistematización y revisión editorial:
Dirección General de Educación e Investigación
Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia

Diseño y diagramación:
Dirección Nacional de Comunicación Social

Quito, abril de 2017

Glosario

1. Amicus curiae: Significa *amigo de la corte o tribunal*, se utiliza para designar a quien o quienes voluntariamente intervienen en un litigio de carácter constitucional con el objetivo de aportar con su opinión a través de un documento o verbalmente en la audiencia, sobre algún punto de derecho u otro aspecto relacionado; tal observación es importante cuando existen asuntos en los que está en juego un interés colectivo y no solo el de las partes.[1]

2. Acción de protección: Busca la protección de los derechos reconocidos en la Constitución, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública que no sea un juez; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.[2]

3. Hábeas corpus: Esta acción busca recuperar la libertad de quien se encuentre privado de ella de forma ilegal, arbitraria o ilegítima, por orden de autoridad pública o de cualquier persona, así como proteger la vida y la integridad física de las personas privadas de libertad.[3]

4. Hábeas data: A través de esta acción se busca acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, que constan en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo permite ejercer el derecho a conocer el uso que se haga de tales datos, su finalidad, el origen, el destino y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.[4]

5. Medidas cautelares: Son aquellas que pretenden la efectividad de la resolución definitiva, así como evitar que durante el desarrollo del proceso se produzcan daños o perjuicios de difícil reparación, estas medidas pueden ir conjunta o independientemente de las acciones constitucionales de protección de derechos.[5]

6. Acción de acceso a la información pública: Tiene por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no es completa o fidedigna. Puede ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información.[6]

7. Gestión oficiosa: Son acciones y actuaciones que tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. La Defensoría del Pueblo realiza gestiones oficiosas ante las instancias públicas o privadas involucradas, únicamente en aquellos casos que son competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.[7]

1. Defensoría del Pueblo de Perú, El amicus curiae: ¿qué es y para qué sirve? Jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo, Documentos defensoriales 18 (Perú: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2009), 24, http://www.corteidh.or.cr/tablas/26654.pdf; Jesús Alberto López Cedeño, «El amicus curiae», 2011, http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientocivil/2011/08/19/el-amicus-curiae.
2. Ecuador, Asamblea Nacional, «Constitución de la República del Ecuador» (2008), art. 88, http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf; Asamblea Nacional, «Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional» (2009), art. 39, www.lexis.com.ec.
3. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 89.
4. Ibíd., art. 92.
5. Ecuador, Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 26-30.
6. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 91; Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 39.
7. Defensoría del Pueblo de Ecuador, «Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 (Reglas para la admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador)» (2015), art. 8, http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/104.

8. Investigación defensorial: Constituye una serie de acciones que tienen por objeto el esclarecimiento de los hechos investigados, con la finalidad de determinar la existencia de amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales que hayan sido aludidos por el peticionario.[8]

9. Seguimiento de cumplimiento de sentencias: La Defensoría del Pueblo atiende los requerimientos de los jueces y juezas, Tribunales y Cortes para hacer el seguimiento del cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales y de la ejecución de medidas cautelares.[9]

10. Trámite sumario de consumidores: "Es un proceso que busca de una manera rápida, eficiente, eficaz y oportuna, tutelar a las personas consumidoras por la vulneración de sus derechos consagrados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador. Se entenderá por consumidor/a toda persona natural o jurídica que recibe un bien o servicio privado como destinatario final."[10]

11. Trámite sumario de usuarios: "Sumario de Servicios Públicos Domiciliarios: es un proceso ágil y simplificado, que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, garantizados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador, cuando existan temas de orden técnico que deban justificarse. Se entenderá por usuario/a la persona natural o jurídica que recibe un servicio público domiciliario como destinatario final."[11]

12. Vigilancia del debido proceso: Constituye el seguimiento y la supervisión que hace la DPE del conjunto de actos y etapas realizados dentro de un proceso administrativo o jurisdiccional en el que se determinen derechos u obligaciones de cualquier índole, con el objetivo de asegurar la aplicación, la oportunidad y la eficacia del derecho al debido proceso.[12]

13. Medida de protección: Es una disposición que puede emitir el Defensor del Pueblo para evitar o hacer cesar la vulneración de derechos constitucionales de personas y grupos de atención prioritaria; pudiendo sancionar su incumplimiento con multas de 1 a 15 salarios básicos unificados o clausura de local por hasta treinta días, tanto en el sector público como privado, y, en caso de ser necesario, haciendo uso de la fuerza pública.[13]

8. Ibíd., art. 11.
9. Ibíd., art. 33.
10. Ibíd., art. 24.
11. Ibíd., art. 21.
12. Ibíd., art. 15.
13. Ecuador, Congreso Nacional, «Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo», Pub. L. No. 7 (1997), art. 24.

Defensoría del Pueblo ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
Síguenos en: