

# Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

## Delegación Provincial de Cañar



Audiencia con miembros del Transporte Público "Javier Loyola" de la ciudad de Azogues para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

### Misión de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE), de acuerdo con sus atribuciones establecidas en la Constitución de la República y en los Principios de París[1], es la Institución Nacional de Derechos Humanos, cuyo mandato principal es la tutela y promoción de los derechos humanos,

de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras. Conforme a dicho mandato la Defensoría del Pueblo, si bien trabaja de forma integral en la tutela y promoción de todos los derechos fundamentales, ha enfocado su labor en cuatro ejes estratégicos que son: a) el derecho a la vida y a la integridad personal; b) la lucha contra la violencia y la discriminación; c) el derecho a la vivienda adecuada; y, d) servicios públicos domiciliarios y personas consumidoras.

La labor de la Defensoría se realiza de acuerdo con su estructura organizacional por procesos que prevé el nivel directivo a cargo del Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo de Ecuador, el Dr. Patricio Benalcázar Alarcón, Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza; y, la Dra. Jhoanna Pullas, Adjunta de Usuarios y Consumidores. Cada adjuntía cuenta con direcciones generales, las mismas que a su vez se componen de direcciones nacionales.

[1] Los Principios de París contienen los estándares normativos mínimos que deben seguir las instituciones nacionales de derechos humanos para ser consideradas como tales; dichos Principios señalan por ejemplo la independencia financiera y administrativa de la que deben gozar las mencionadas instituciones y la representación pluralista de la sociedad interesada en la protección y promoción de los derechos humanos.



Investigación Defensorial ante el Municipio de Biblian por no contar con accesibilidad para personas con discapacidad.

## Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Tiene a su cargo las direcciones generales de:

Tutela: que cuenta con las direcciones nacionales de Atención Prioritaria y Libertades; Derechos del Buen Vivir; Derechos Colectivos, de la Naturaleza y Ambiente; Mecanismo de Prevención de la Tortura y Tratos Crueles y Degradantes; y, la Dirección Nacional de Reparación de Víctimas.

Incidencia en Políticas Públicas: que cuenta con las direcciones nacionales de Investigación; Análisis Normativo; y Transparencia.

Educación e Investigación: que cuenta con las direcciones nacionales de Educación y Capacitación; y, de Gestión Documental Especializada y Multimedia.



Gestión Oficiosa ante la Empresa Eléctrica Azogues para que provea de energía eléctrica a una persona con discapacidad visual del Cantón Deleg.

## Adjuntía de Usuarios y Consumidores

Por su parte, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene a su cargo las direcciones generales de:

Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios: que cuenta con las direcciones nacionales de Agua, Saneamiento y Alcantarillado; y, Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos.

Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo: que cuenta con las direcciones nacionales de Registro de Proveedores de Bienes; y, de Reclamos de Consumidores.

La Defensoría del Pueblo cuenta además con áreas de apoyo encargadas de los procesos administrativos, financieros, jurídicos, de planificación y de comunicación social.

Es importante destacar que la Institución Nacional de Derechos Humanos de Ecuador ejerce sus atribuciones a nivel nacional, considerando las normas constitucionales que prevén la desconcentración de las instituciones estatales con el fin de impulsar el desarrollo armónico del país; el fortalecimiento de la participación ciudadana y de las entidades seccionales; y, la distribución de los ingresos públicos y de la riqueza.

De esta manera la institución trabaja en el territorio a través de las coordinaciones generales zonales y las delegaciones provinciales, a las que se les ha otorgado las mismas atribuciones y responsabilidades para la tutela y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo a través de sus coordinaciones generales defensoriales zonales y delegaciones provinciales ha emprendido varias acciones enfocadas principalmente en los ejes estratégicos de trabajo de la institución.

De tal forma, en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Cañar, a cargo del Dr. Jhon Ojeda, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

## Casos Emblemáticos

Por la interposición de una acción de protección realizada por la Delegación, la autoridad jurisdiccional competente dispuso a la Junta de Aguas de El Cisne, parroquia Ingapirca, la instalación del servicio a favor de dos de sus habitantes, quienes viven con sus hijos e hijas.

Se emitió una Resolución defensorial aceptando parcialmente la petición de los moradores del barrio Uchupucún quienes reclaman un tratamiento equitativo en el cobro de contribución especial de mejoras por varias obras ejecutadas así como la aplicación de las ordenanzas tributarias a favor de los grupos de atención prioritaria, declarando que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Azogues debe proceder a reformar la Ordenanza que regula el cobro de la contribución especial de mejoras, así se recomendó al Concejo Municipal emitir normativa sensible a favor de los grupos de atención prioritaria de la ciudad de Azogues.

Se emitió una Resolución defensorial declarando la vulneración del art. 66 numeral 25 de la Constitución que dispone “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” por el Hospital Luis F. Martínez del cantón Cañar en contra de dos jóvenes que no fueron atendidos debidamente en esta casa de salud.

Se realizó gestión oficiosa ante la Universidad Nacional de Educación, a fin de resolver la situación de un estudiante que profesa la religión adventista, y a quien se le obligaba a tener actividades estudiantiles los sábados, cuando en su religión este día está dedicado para la oración, se convino que se respetará su creencia religiosa, por tanto no se le exigirá realizar actividades académicas los sábados.

Se emitió una Resolución defensorial a favor de dos personas con discapacidad visual y sus hijos e hijas que requerían viajar a la ciudad de Quito, lastimosamente la Cooperativa Express Sucre y Flota Imbabura se negaron a vender los boletos, vulnerando su derecho preferente de pagar el 50% del valor del pasaje; luego de la emisión de la resolución los representantes legales de las cooperativas pusieron a disposición de los accionantes cuatro pasajes para que utilicen en las fechas que consideren pertinentes, así también se comprometieron en respetar las tarifas preferenciales a favor de los grupos de atención prioritaria

Se emitió una Resolución defensorial tutelando el derecho de una persona adulta mayor quien fue agredida verbalmente por el conductor y propietario de la Cooperativa de Transporte Truraz de la ciudad de Azogues. La Empresa reconoció la falta y se sancionó al responsable de la infracción.

Se emitió una Resolución defensorial en contra de las cooperativas de transporte de pasajeros Jahuay y Cañar por la negativa de transportar a un ciudadano con discapacidad visual desde



*Investigación Defensorial por denuncia de madres de familia de un establecimiento educativo de la ciudad de La Troncal por supuestos maltratos a niños y adolescentes por parte de una profesora.*

Babarcote hacia Azogues y viceversa. La Cooperativa Jahuay reconoció la falta cometida y dispuso la suspensión por quince días al conductor y la imposición de USD 100 de multa.

Se emitió un informe de seguimiento de sentencia dentro de la acción de protección seguido por una ciudadana en contra de la Municipalidad del cantón La Troncal, acogiendo lo resuelto por la Sala Multicompetente de la Corte Provincial de Justicia del Cañar. El informe hace conocer la situación de la accionante quien no percibe remuneración alguna por el lapso de trece meses a pesar de estar laborando regularmente. Con la emisión del informe, el Alcalde dispuso a la Dirección Financiera proceda a realizar la liquidación y pago correspondiente. De esta manera se ha dado cumplimiento a lo resuelto por el Juez Constitucional y se ha reparado los derechos de la accionante.

Se emitió una Resolución defensorial aceptando la petición de una persona con discapacidad visual que requería servicio de energía eléctrica. La Empresa Eléctrica Regional Centro Sur aceptó la resolución y se realizaron los trámites

correspondientes para la provisión del servicio eléctrico.

Se emitió una Resolución defensorial declarando la vulneración de las y los habitantes del cantón La Troncal de gozar de un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación por la existencia de un botadero de basura a cielo abierto. El alcalde de La Troncal acogió la resolución disponiendo a la Dirección de Obras Públicas y Gestión Ambiental procedan con los trámites correspondientes para el cierre técnico del botadero y que la Dirección de Planificación proceda a elaborar los términos de referencia para contratar una consultoría y ver la factibilidad de conseguir financiamiento para construir un moderno relleno sanitario.

Se emitió una Resolución defensorial aceptando la petición de las y los trabajadores autónomos del cantón Cañar en contra de la Municipalidad al haber expedido una ordenanza que limita el comercio ambulatorio al establecer el pago de cinco dólares diarios para ejercer esta actividad en el centro urbano. Con la emisión de providencias de seguimiento se logró sensibilizar a los servidores de la Comisaría Municipal permitiendo que los trabajadores autónomos ejercen sus labores en las zonas permitidas; además el Concejo Municipal se comprometió en reformar la ordenanza que regula el comercio ambulatorio.

Se emitió una Resolución defensorial en contra del Hospital del Día del IESS de Azogues declarando la vulneración del derecho a acceder a bienes y servicios de óptima calidad y a recibir la información adecuada, en razón de que una paciente que ingresó por emergencia no fue debidamente diagnosticada, poniendo en riesgo su salud. La Directora de este centro de salud acogió la resolución y, en la actualidad, los servicios que brinda la Unidad de rayos x han mejorado sustancialmente.

Se efectuó una audiencia pública dentro de una gestión oficiosa para dirimir sobre la situación de una persona con discapacidad física e intelectual del 90%, acordándose que sus seis hermanos y hermanas aportarán con una cantidad de dinero mensual suficiente para contratar a una o un enfermero y comprar medicinas e insumos que se requiere para su cuidado y protección.



Visita in situ en domicilio del señor Robles a fin de elaborar un informe temático a fin de que la Dirección Nacional de Atención Prioritario y Libertades considere la necesidad de emitir una Metida de Protección.



## Incidencia en Políticas Públicas

Se efectuó una reunión de trabajo con autoridades del GAD Parroquial de Manuel J. Calle, Policía Nacional, Unidad Municipal de Tránsito de La Troncal, líderes y lideresas de las organizaciones de esta parroquia a fin de tratar la ampliación de las frecuencias de transporte urbano hacia el centro parroquial.

Se organizó el evento Participación, diálogo y reflexiones frente al Proyecto de Ley Orgánica de Movilidad Humana. Se contó con el apoyo de la Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades y la Dirección General Tutelar.

Se verificó si las empresas de transporte interparroquial, intercantonal e interprovincial están cumpliendo con las resoluciones emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito sobre el incremento del pasaje en un 25%. Asimismo, se levantaron encuestas a las y los usuarios del

transporte sobre los derechos consagrados en la Ley Orgánica de Discapacidades, Código de la Niñez y la Adolescencia y Ley del Anciano, en lo referente a tarifas preferenciales. Gracias a esta gestión se conformó el comité de usuarios "Viajemos con Dignidad" que realiza labores de seguimiento y veeduría a las unidades de transporte en la provincia.

Se realizó una audiencia pública con las y los miembros de la Junta de Agua Potable Regional Bayas, a fin de conocer la situación del proyecto de mejoramiento de las redes de agua potable y la recuperación por los costos invertidos.

Se ejecutó una reunión con veinte moradores y moradoras de la Urbanización Miraflores del cantón La Troncal, quienes no cuentan con acceso regular al servicio de energía eléctrica, debido a que el urbanizador entregó solares sin la dotación de obras de infraestructura básica. Se acordó abrir un expediente defensorial, previo la presentación de la correspondiente queja en la Delegación.

Se llevó a cabo una audiencia pública con las máximas autoridades de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Ambiental del cantón Azogues, a fin de tratar sobre el sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Se desarrolló una reunión de trabajo con las máximas autoridades de la Empresa Guapán, Presidente y vocales del Gobierno Parroquial de Guapán, Ministerio del Ambiente y el representante de la Comisión de Derechos Humanos de Cañar, a fin de conocer la denuncia de las y los periodistas y medios de comunicación sobre la presunta vulneración de los derechos constitucionales al ambiente sano y a la salud pública de quienes habitan en este Cantón por la emanación de gases de color fucsia durante todo el día desde la empresa cementera. Existe el compromiso de proseguir con estos diálogos a fin de conocer los resultados de los estudios de impacto ambiental y las auditorías ambientales.

Se efectuó una reunión de trabajo con el Procurador Síndico de la Municipalidad de La Troncal, Directora Financiera, y las y los moradores de la ciudadela Juan Hidalgo a fin de tratar el tema de los excesivos cobros por concepto de plusvalía, particular que limita el proceso de



Reunión de trabajo con miembros de la Unión Cementera Nacional e instituciones vinculadas al tema del Medio Ambiente (Azogues).

legalización de predios que vienen detentando como poseionarios del ingenio Ecudos. Se resolvió aperturar un expediente defensorial a fin de recabar información y emitir la resolución que corresponda.

Se organizó una audiencia pública con el Director del Departamento de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio del cantón Cañar y la Directora Financiera Municipal sobre los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado.

Se mantuvo una reunión de trabajo con el Director de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado La Troncal, a fin de tratar sobre el sistema de satisfacción de las personas usuarias de los servicios públicos domiciliarios y la necesidad de implementar el registro o libro de reclamos. Se trató este mismo tema con el Director del Departamento de Agua Potable del GAD Municipal de Cañar y la Empresa Pública Municipal de El Tambo.

Se realizó una reunión con las y los directivos y miembros del recinto Cochancay, cantón La Troncal, a fin de tratar sobre las acciones preventivas que se pueden desarrollar con la Policía Nacional, Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y la Jefatura Política a fin de evitar accidentes de tránsito en esta jurisdicción territorial.

Se efectuó una reunión con las y los moradores de la ciudadela Juan Hidalgo del sector la Voluntad de Dios en la Municipalidad del cantón La Troncal a fin de tratar sobre el alto cobro del impuesto a la plusvalía. Se acordó que la Dirección Financiera Municipal y la de Avalúos y Catastros realizarán una nueva inspección y, sobre esta base, se procederá con la fijación de un nuevo valor por concepto de este tributo.

Participación en la Feria por los ocho días de la No Violencia organizada por la Universidad Nacional de Educación, con la participación de veinte instituciones provinciales y regionales.

Se realizó la Feria por el Día Mundial de las Personas Consumidoras denominada Juntos por tus Derechos y un Consumo Responsable, con la participación de Emapal EP, Empresa Eléctrica y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

En los meses de mayo y junio, se realizaron campañas de protección de derechos de personas usuarias y consumidoras que incluyeron visitas a los establecimientos que expenden línea blanca, en los cantones Azogues y Cañar.

Se llevo acabo una campaña sobre Protección de derechos de las personas consumidoras de útiles escolares, por inicio de clases, en los cantones Azogues y Cañar, que consistió en visitas a librerías, papelerías, los distritos educativos 1 y 2, así como también en diálogos con la ciudadanía en el recinto ferial Polibio Romero de la ciudad de Azogues.



*Gestión para verificar la calidad del servicio que brinda la empresa de energía eléctrica en el cantón La Troncal.*

## Acciones en Educación

Se desarrollaron talleres de capacitación con el tema Introducción a los Derechos Humanos, Igualdad, No Discriminación y Grupos de Atención Prioritaria, dirigidos a 105 servidoras y servidores de gobiernos locales como Acción Social Municipal de Azogues, La Troncal, Centro de Gestión y Desarrollo Social del Gobierno Provincial del Cañar, y Asociación de Gobiernos Parroquiales Rurales del Cañar.

Se realizaron cuatro talleres de capacitación dirigidos a 64 servidores y servidoras de los gobiernos parroquiales, municipales y provincial, así como a empresas públicas de Cañar sobre la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se ejecutaron talleres de sensibilización con el tema Introducción a los Derechos Humanos y Grupos de Atención Prioritaria dirigidos a un total de 150 personas, entre estudiantes del colegio Internacional, y personal que labora en las cooperativas de transportes Truraz, Centinela, Javier Loyola y Cañar.

Se realizaron talleres de capacitación dirigidos a las y los estudiantes de las unidades educativas Andrés Guritave, Tomás Rendón, Guapán, Bilingüe de Juncal, Nela Martínez, abordando la temática Introducción a los Derechos Humanos, Igualdad, No Discriminación y Grupos de Atención Prioritaria. Se capacitaron 175 estudiantes a nivel provincial.



Evento por "Tiempo de Derechos".

## Gestión de Atención de Casos

En el 2015, la Delegación recibió un total de 309 casos y resolvió 330, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

**Tabla 1**

Casos atendidos en la Delegación Provincial de Cañar de enero a diciembre 2015.

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	7	2,27%	5	1,52%
Derechos del buen vivir	75	24,27%	85	25,76%
Derechos de personas consumidoras	5	1,62%	2	0,61%
Derechos de la naturaleza	0	0,00%	1	0,30%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	46	14,89%	44	13,33%
Derechos de libertad	138	44,66%	172	52,12%
Derechos de participación	1	0,32%	1	0,30%
Derechos de protección	33	10,68%	20	6,06%
Derechos de personas usuarias	3	0,97%	0	0,00%
Inadmisible	1	0,32%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>100,00%</b>	<b>330</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Cañar. (2015). Casos atendidos en la Delegación Provincial de Cañar. Quito: DPE.

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 de los casos resueltos en el 2015 en la Delegación, 252 corresponden a investigaciones defensoriales, 7 a gestiones oficiosas, 47 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 17 a vigilancias del debido proceso y 5 a seguimientos a cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.



## Ejecución Presupuestaria

**Tabla 2.**  
Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de Cañar.

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		7 250,46
Energía Eléctrica	12	550,62
Arrendamientos	9	6 699,84
Gastos en Personal		129 046,55
Remuneraciones personal	6	129 046,55
<b>Total</b>		<b>136 297,01</b>

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	2 140,00
Monto Ejecutado	2 096,57
% Ejecución	97,97%

Fuente: Ecuador. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2015). Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de Cañar. Quito: DPE.