

Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

Delegación Provincial de Esmeraldas

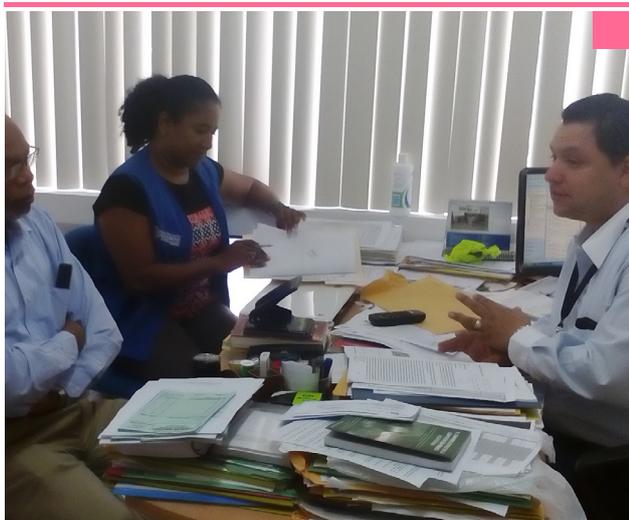


Foto audiencia

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.

La Delegación provincial de Esmeraldas, permanentemente mantiene reunión de trabajo con las instituciones que prestan servicios públicos domiciliarios, una muestra de esto es la realizada con CNT-Esmeraldas

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.

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.



La Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo, trabajó directamente con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el GAD Municipal de Esmeraldas en socializar el Rol de la Defensoría del Pueblo en Movilidad Humana.

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 Esmeraldas, a cargo del Abg. Douglas Quintero, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Casos Emblemáticos

Una ciudadana colombiana presentó una queja debido a que desde hace 2 años no le entregan su título de bachiller a pesar de haber cumplido con todos los requisitos legales. Ante este hecho la Defensoría del Pueblo llevó a cabo una investigación defensorial donde se determinó un error cometido por una funcionaria que confundió el trámite y no entregó la información una vez que se jubiló, pero a pesar de esto el Distrito de Educación no empleó medidas correctivas para entregar el título a la mencionada ciudadana, ante esta situación la Defensoría del Pueblo instauró una acción de protección, la misma que se realizó en la Unidad Judicial de Esmeraldas, y se logró que en la Audiencia se le entregue el título de bachiller a la ciudadana colombiana.

- Se protegió y garantizó el derecho a la integridad física de una ciudadana que sufrió una descarga eléctrica por cables de alta tensión que se encontraban caídos en la calle y que la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) Esmeraldas no reparó a tiempo, provocando que se atente contra la salud de la ciudadana. Ante estos acontecimientos la DPE, activó los mecanismos para proteger el derecho a la vida de esta ciudadana, primero se logró que sea atendida en el Hospital de Esmeraldas y posteriormente se realizó los contactos necesarios para que CNEL impulse los seguros para cubrir gastos de traslado a la ciudad de Guayaquil en donde se encuentra la ciudadana hasta el momento.

- Se atendió la petición de varias y varios extrabajadores de Petroecuador quienes habían solicitado se les entregue copias certificadas de sus roles de pagos (años 2000 al 2015), documentación necesaria para gestionar sus jubilaciones en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), pero esta institución no había respondido a sus peticiones. La Defensoría del Pueblo ante este hecho requirió al Gerente General de Petroecuador entregar la documentación solicitada, consiguiendo así tutelar los derechos de este grupo de personas.

- Se han tramitado varias gestiones oficiosas, ante la negativa de ciertas entidades financieras de abrir cuentas bancarias a personas en situación de movilidad.

Se destaca el caso de un ciudadano colombiano que denunció la negativa del Banco Nacional de Fomento de aperturar una cuenta de ahorro solicitándole el carnet de refugio sin aceptar el certificado extendido por el Ministerio de Relaciones Exteriores que para el efecto tiene el mismo valor jurídico. La Defensoría del Pueblo por considerar que ese es un acto discriminatorio intervino consiguiendo que el ciudadano aperture la cuenta requerida, y que pueda beneficiarse del Plan Renova que el Estado entregó a las y los pescadores artesanales.

- Se atendió el caso de una ciudadana de nacionalidad colombiana, quien no lograba inscribir a su hijo en el Registro Civil, pues le exigían el estatus migratorio de la Dirección de Refugio. Conociendo que esta negación es un acto de discriminación, al negar el derecho al niño de contar con una nacionalidad e identidad, la Defensoría del Pueblo se contactó con el Director Provincial del Registro Civil, quien dispuso la inscripción y registro del niño de manera inmediata.

- En razón de los reclamos de las personas usuarias del servicio de energía eléctrica debido a las refacturaciones de la CNEL por el servicio de dos y tres años atrás, la Defensoría del Pueblo realizó gestiones oficiosas con el área de cartera vencida, acciones con las que consiguió que se otorgue a las personas usuarias rebajas considerables de los valores por consumo de energía eléctrica de años atrás, un ejemplo de esto es un ciudadano a quien se le estaba cobrando una deuda de USD 5000; al final de los trámites respectivos se acordó la cancelación por un total de USD 450.



Dra. Sandra Villarreal, Coordinadora General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo, en jornada de trabajo con el Delegado Provincial Ab. Douglas Quintero Tenorio, e Ing. Fabricio Dueñas Jefe de Comercialización del Agua Potable EAPA SAN MATEO Esmeraldas.

Incidencia en Políticas Públicas

· Se realizó una reunión de trabajo entre el Sr. Defensor del Pueblo Dr. Ramiro Rivadeneira Silva y el Alcalde del cantón Esmeraldas Dr. Lennin Lara Rivadeneira, para tratar sobre los problemas recurrentes en el servicio de agua potable del cantón Esmeraldas, así como coordinar las actividades programadas por el GAD Municipal en el marco del Decenio del Pueblo Afro Descendiente.

· La Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo participó en reuniones de coordinación interinstitucional con el fin de prevenir las vulneraciones al derecho a la vivienda del que deben gozar las familias asentadas en la ribera del río Esmeraldas, que van a ser desalojadas, y que no fueron consideradas para ser reubicadas por el Miduvi, porque no reúnen los requisitos ya que la mayoría de estas familias son de nacionalidad colombiana y no han regularizado su situación en el país. Gracias al trabajo coordinado entre el Miduvi, GAD Municipal de Esmeraldas, Ministerio del Ambiente, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Servicio Noruego para Refugiados y la Defensoría del Pueblo, se logró tutelar el derecho de estas familias afectadas que van a ser reubicadas en terrenos donados por el Municipio de Esmeraldas para que se les permitan tener una vivienda digna y adecuada.

· Se efectuó una reunión de trabajo con el Delegado Provincial del Consejo de la Judicatura, con la que se logró establecer espacios de colaboración, donde las y los funcionarios judiciales brindan todas las facilidades a las y los servidores de la Defensoría del Pueblo y de esa manera hacer el seguimiento de las causas en las que la

Defensoría se encuentra realizando vigilancia al debido proceso.

· Con la visita de la señora Coordinadora Zonal de la Defensoría del Pueblo, Dra. Sandra Villareal, se realizó una jornada de trabajo con el Administrador de CNEL EP, Ing. Benjamín Lemos Pacheco, y el jefe de Comercialización de la Empresa de Agua Potable (Eapa), San Mateo, Ab. Fabricio Dueña Rivadeneira, con el objeto de analizar y hacer seguimiento a los procesos iniciados en esta Delegación Provincial y articular el cumplimiento del sistema de medición de satisfacción de las y los usuarios.

· La oficina cantonal San Lorenzo de la Defensoría del Pueblo en la Delegación Provincial de Esmeraldas ha fortalecido la existencia de la Mesa de Protección de Derechos, básicamente en la capacitación y articulación de ideas con las y los actores de la sociedad civil que la conforman, para identificar derechos vulnerados de las personas que se encuentran en situación de movilidad humana, que nos permitan identificar casos de competencia de la Defensoría del Pueblo y trabajar coordinadamente con las organizaciones no gubernamentales (ONG) quienes remitirán los casos a través de fichas consensuadas.

· La Defensoría del Pueblo en Esmeraldas, realizó una audiencia ciudadana con la participación de la CNEL, Unidad de Negocios Esmeraldas, en la cual se dio a conocer a la comunidad las actividades que realiza la DPE para proteger y garantizar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios. Durante la realización de dicha audiencia, el personal de la CNEL atendió los requerimientos de las y los usuarios, comprometiéndose a resolver cada uno de los problemas.

Acciones en Educación

· Se desarrollaron procesos de capacitación con presidentes y secretarías de los GAD parroquiales y municipales Esmeraldas, Eloy Alfaro, Quinindé, Atacames, Rio Verde y San Lorenzo, en temas de movilidad humana, con el fin de construir una ordenanza que permita tutelar los derechos de las personas en situación de movilidad humana.

· Se dictó un taller de Buenas prácticas ambientales a 25 estudiantes del segundo año de bachillerato del Colegio Sagrado Corazón, quienes se comprometieron a replicar lo aprendido a sus compañeros y compañeras de la entidad educativa, en sus barrios y en sus familias.

· Se organizaron talleres en las temáticas de Enfoque en derechos humanos, Movilidad humana y Rol de la Defensoría del Pueblo, coordinados con los gobiernos descentralizados a nivel de provincia, cuyo objetivo fue difundir en la comunidad los derechos y deberes que la Constitución establece para las personas en movilidad humana.

Gestión de Atención de Casos

En el 2015, la Delegación recibió un total de 206 casos y resolvió 205, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

Tabla 1
Casos atendidos a nivel de la Delegación Provincial de Esmeraldas de enero a diciembre 2015

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	3	1%	2	1%
Derechos del buen vivir	15	7%	19	9%
Derechos colectivos	2	1%	1	0%
Derechos de personas consumidoras	3	1%	2	1%
Derechos de la naturaleza	1	0%	0	0%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	16	8%	13	6%
Derechos de libertad	137	67%	151	74%
Derechos de protección	5	2%	6	3%
Derechos de personas usuarias	2	1%	3	1%
Información sistema "Defensor"	0	0%	7	3%
Inadmisible	22	11%	0	0%
Sin dato	0	0%	1	0%
Total	206	100%	205	100%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Esmeraldas, (2015). Casos atendidos a nivel Delegación Provincial de Esmeraldas.

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, 66 corresponden a investigaciones defensoriales, 63 a gestiones oficiosas, 61 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 7 a vigilancias del debido proceso, 1 a seguimiento de cumplimiento de sentencia de garantía jurisdiccional, y 7 a casos reportados en el sistema Defensor.

Ejecución Presupuestaria

Tabla 2

Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Esmeraldas

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		31 644,65
Energía Eléctrica	12	1 636,85
Arrendamientos	12	16 929,56
Mantenimientos	2	13 078,24
Gastos de Inversión		4 664,42
Equipamiento Tecnológico	-	
Mobiliario	-	1 664,42
Maquinaria y Equipos	-	3 000,00
Gastos en Personal		166 804,85
Remuneraciones Personal	8	166 804,85
Total		203 113,92

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	764,00
Monto Ejecutado	674,00
% Ejecución	88,22%

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

