

Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

Coordinación General Defensorial Zonal N° 8 Guayaquil



Audiencia pública caso Terrabienes.

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. Johanna 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.



Firma de convenio UPS.

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:

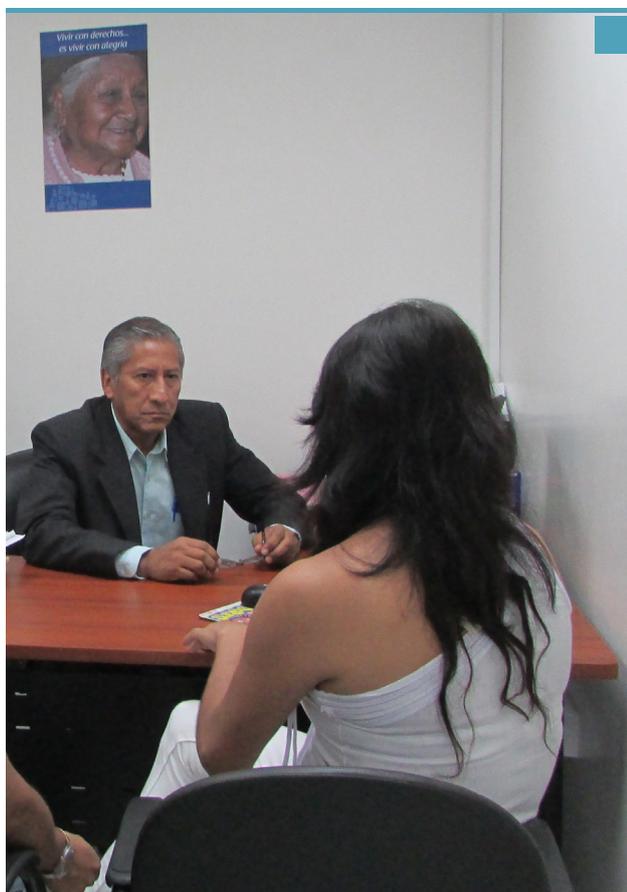
Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios: que cuenta con las direcciones nacionales de Agua, Saneamiento y Alcantarillado; y, Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos.

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.



Caso de derecho a la educación de persona transexual.

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 Coordinación General Defensorial Zonal N° 8 las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Casos Emblemáticos

- Se atendió la denuncia de maltrato a un niño de aproximadamente tres años por parte de una familia, el niño no era hijo biológico de la familia que lo tenía en acogimiento. El proceso se aperturó como investigación defensorial. Se hizo conocer el caso al MIES y a la Junta Cantonal de Derechos de Guayaquil. Se realizaron visitas *in situ* y se observó que el niño vivía con la familia que lo acogió. Se realizó una providencia solicitando una nueva visita tanto a la Junta como al MIES para que se tomen las medidas de protección que otorga la Ley para el caso.

- Se atendió el caso de dos ciudadanos extranjeros de nacionalidades camerunés y ghanesa, que fueron derivados por la Organización No Gubernamental Asylum Access a la Defensoría del Pueblo. Los ciudadanos permanecieron por algunos días en la zona estéril del Aeropuerto Internacional José Joaquín de Olmedo en espera de que las autoridades les otorguen la condición de asilados. La Defensoría Pública, la Defensoría del Pueblo y la Dirección de Refugio, intervinieron con la finalidad de velar por los derechos que se pudieran estar vulnerando. Las acciones emprendidas favorecieron la obtención del carné de solicitante de asilo al ciudadano ghanés, lo que permitió su ingreso a territorio ecuatoriano. Los dos casos permanecen abiertos y han creado un marco de apoyo y referencia para socializarlo y poder aplicarlo dentro de las diferentes zonas de ingreso aeroportuarias del país.

- Se atendió el caso de un joven transmasculino de aproximadamente 18 años, caso que fue derivado a la Defensoría por la Asociación Silueta X. El joven estudiante del Colegio Provincia de Cotopaxi narró que las autoridades del plantel no le permitían ingresar al baño de hombres; él por su parte quería ingresar dada su identidad de género. La Defensoría del Pueblo realizó una investigación defensorial y mantuvo un primer acercamiento con las autoridades del plantel y con el Distrito de Educación en donde se invitó a tratar adecuadamente el tema de la orientación sexual e identidad de género.

- Se emitió una resolución defensorial en el caso de

una ciudadana a quien la empresa privada DIFARE tenía previsto contratar, pero finalmente no lo hizo. La peticionaria señaló haber realizado los trámites correspondientes, sin embargo cuando se acercó a iniciar sus labores, le indicaron que no podía incorporarse y que después la llamarían. La peticionaria manifestó que al retirar los exámenes médicos que le realizaron para acceder al puesto, notó que le habían hecho pruebas de enfermedades infectocontagiosas y de embarazo, resultando esta última positiva, razón por la cual ella consideró que le negaron el trabajo. El proceso se inició con una investigación defensorial, en la cual se realizó una audiencia donde se estableció un acta de acuerdo reparatorio por el tema de vulneración al derecho a la igualdad formal y a la no discriminación de las mujeres que se vinculan al ámbito productivo; además se trató acerca de la confidencialidad de los datos. En la audiencia la empresa acordó no realizar exámenes al personal en proceso de contratación y al ya contratado, así también solicitó disculpas y a modo de reparación entregó un valor económico a la peticionaria.



Firma de convenio con Prefectura del Guayas.

· Se atendió la queja de una persona en situación de refugio a la que el Servicio de Rentas Internas le negó la entrega del RUC y Régimen Impositivo Simplificado (RISE) dado que, según versiones del usuario, el personal del SRI le indicó que como extranjero no podía obtener documentos tributarios. El proceso se aperturó como una gestión oficiosa, por la vulneración al derecho de acceder a servicios públicos de calidad y a la igualdad formal material y no discriminación. Una vez informado el caso se acompañó al usuario al SRI, en donde se le entregó un documento con los requisitos para obtener el RUC. Una vez obtenidos los documentos, el usuario acudió al SRI donde fue atendido sin mayores inconvenientes y pudo obtener el RISE.

· Se realizó una intervención interinstitucional por parte de la DPE, Fiscalía, Ministerio de Salud y la Asociación Silueta X, en el caso de una adolescente lesbiana a la cual su madre la tenía retenida contra su voluntad sin proporcionarle alimentos. Con la intervención de la Defensoría se logró la liberación de la adolescente y el caso pasó a la Fiscalía.

· En el 2014 un grupo de personas afectadas por la empresa Promaga se acercó a la Defensoría del Pueblo indicando que en la Urbanización la Gran Ciudad se encontraban sin agua y alcantarillado. En tal virtud, se aperturó el caso como un proceso de investigación defensorial, y se convocó a una audiencia colectiva en donde asistieron más de 50 afectados, quienes manifestaron no contar con agua potable ni alcantarillado en sus viviendas. En octubre del 2014 se emitió una resolución defensorial, la misma que se puso en conocimiento a la Superintendencia de Compañías, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, GAD Municipal de Durán y representantes de la empresa Promaga, exhortando a la empresa Promaga que dé respuestas a las peticiones de las y los moradores.

Con el GAD Municipal de Durán se creó una Mesa de trabajo con el objetivo de realizar la coordinación interinstitucional y poder resolver los problemas de agua potable y alcantarillado. En los meses de diciembre de 2014, enero, y febrero del 2015 se acercó otro grupo de afectados quienes indicaron que, habiendo cancelado sus viviendas, no se les había realizado la entrega de las mismas; al llegar estas quejas el Ministerio de Relaciones Exteriores tomó contacto con la Defensoría indicando que existen migrantes ecuatorianos perjudicados y en virtud de esto se convocó a reunión de coordinación interinstitucional al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH), Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (Miduvi), Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV), GAD Municipal de Durán, y la Superintendencia de Compañías para establecer estrategias de seguimiento y posibles soluciones a los cientos de personas afectadas migrantes y nacionales. Los casos abiertos en contra de Promaga son 600, se

están realizando las audiencias de forma continua a fin de que la empresa entregue y devuelva los valores a un grupo de personas afectadas. Por parte de la Superintendencia de Compañías se declaró la empresa en liquidación, sin embargo por solicitud de las y los accionistas de la empresa, se abrió la posibilidad de que sea reactivada si cancela sus obligaciones con el BEV. A la fecha de la redacción del presente informe (enero 2016), se suspendió el proceso de liquidación de la Empresa Promaga y actualmente está funcionando. El caso sigue abierto hasta la fecha y se continúan llevando a cabo las audiencias para devolver los valores a un grupo de clientes.

· Se atendió el caso de una ciudadana que se cayó en una alcantarilla que, a decir de la peticionaria, se encontraba sin tapa. El hecho sucedió en horas de la noche y no había luminarias, aparentemente la tapa había sido hurtada. Ante este hecho se convocó a una audiencia pública y se realizó la inspección respectiva; se realizó una visita *in situ* a la que acudió el personal de Interagua y se observó que la tapa ya había sido colocada. La peticionaria indicó que como consecuencia del accidente sufrió facturas de la tibia y peroné y fue intervenida quirúrgicamente. Durante las audiencias, Interagua alegó que no era responsable del accidente, ya que el hecho fue producto de personas



Audiencia pública caso Iberia.

externas, quienes robaron la tapa, sin embargo se realizó la revisión del caso y por intervención de la Defensoría se le entregó un valor compensatorio por los montos de gastos médicos, comprometiéndose Interagua «a darle seguimiento a través de su departamento médico. Interagua entregó un cheque a la peticionaria y se comprometió a dar un mayor control y seguimiento en el tema de mantenimiento de las alcantarillas.

- Se atendió el caso de un peticionario que denunció la negativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de realizar la actualización de su cuenta con la presentación de su cédula de identidad, obtenida en el Registro Civil Municipal de Guayaquil.

Esto debido a que el IESS señaló que el peticionario no constaba en la base de datos, y que la solución era que obtenga una nueva cédula en el Registro Civil Nacional, solución con la que el peticionario no estuvo de acuerdo. El caso es atendido como una investigación defensorial, debido a la vulneración al derecho de acceder a la seguridad social, acceder a bienes y servicios de óptima calidad y el derecho de libertad. En el proceso defensorial se convocó a una audiencia pública al Registro Civil Nacional, al Registro Civil Municipal y al IESS. En esta audiencia se solucionó el problema del peticionario, sin embargo el problema lo iban a tener los dos millones y medio de ciudadanos que tienen la cédula de identidad del Registro Civil Municipal.

Para resolver ese problema se mantuvieron varias reuniones de trabajo entre el Registro Civil Nacional, el Registro Civil Municipal y el IESS, donde se logró incluir al Registro Civil Municipal en la base del IESS. Entre otras cosas se acordó que el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) realice este convenio con el Registro Civil Municipal. La DPE realizó en este caso el enlace y permitió que con este proceso se logre resolver el problema entre dos millones y medio de habitantes y las instituciones públicas, observándose total apertura de parte de las instituciones públicas implicadas.

- Se atendió la petición de una adulta mayor de nacionalidad italiana, que acudió a la Defensoría del Pueblo e indicó que tomó un vuelo desde Italia a Ecuador a través de la compañía Copa Airlines, la misma que tenía conexiones con un vuelo de Iberia. La peticionaria indicó que no recibió sus maletas al día y que cuando las recibió estaban abiertas; y sin sus medicinas, no disponibles para su adquisición en Ecuador. El proceso que se inició fue de consumidores, se convocó a las audiencias respectivas y la compañía Copa se comprometió a entregar el valor económico de la maleta. Por otro lado, la compañía Iberia indicó que no asumirá dichos valores dado que procedió a entregar las respectivas maletas a Copa y por lo tanto no iba a responsabilizarse asumiendo estos valores económicos. Con Copa el caso se cierra mientras que con Iberia el caso continúa abierto.

- Una adulta mayor en la ciudad de Guayaquil, acudió a la Defensoría del Pueblo e indicó que el Municipio de Guayaquil procedió a demoler su vivienda sin la notificación respectiva y sin razón aparentemente justificada. El proceso inicia con con la denuncia de una vecina, quien comunica al Municipio que existe una vivienda abandonada y por ese hecho se ha convertido, a decir de ella, en un refugio de delincuentes; de la misma manera, señaló que el bien inmueble se estaba deteriorando en su estructura. Mediante providencia el día 17 de junio de 2011, avoca conocimiento el Comisario Municipal octavo y dispone se cite al accionado mediante boleta de citación que obra dentro del expediente con la misma fecha. Los informes correspondientes del personal técnico del Municipio, insisten con la demolición de la edificación, y es así que el día 18 de febrero de 2013 esta se realiza. Se denuncia además que en la parte trasera de la vivienda existía otra edificación con estructura de cemento que no constaba en el informe, y que dentro de los mismos existían bienes que le dejaron de herencia sus progenitores, estos tenían un valor significativo, existía incluso un piano de alto valor económico. La persona se acercó a la Defensoría del Pueblo en agosto de 2013, Institución que hizo los respectivos oficios solicitando al Municipio las copias certificadas de los



Caso maltrato de vendedora informal por parte de la Policía Metropolitana.

trámites administrativos en relación con el proceso de demolición del bien inmueble. Se convocó a audiencia a las partes el día 14 de agosto de 2014 y en la misma el Municipio se ratificó aludiendo que su accionar había sido correcto, a pesar de que no existió la notificación a la dueña del predio, ni se pudo justificar la demolición del predio que no constaba en los informes. Al no llegar a un acuerdo reparatorio y al existir una evidente violación a los derechos de la accionante como: derecho de propiedad y al debido proceso, se resuelve solicitar al Fiscal Provincial del Guayas, disponer el inicio del enjuiciamiento penal por delitos de prevaricato, abuso de autoridad y usurpación de funciones en contra de las y los funcionarios municipales que sean autores, cómplices y encubridores y que resultaren vinculados en las investigaciones. Una vez que el caso fue derivado a la Fiscalía, la Defensoría del Pueblo pasa a ser vigilante del cumplimiento del debido proceso que se ventila.

· Se dio continuidad al proceso contra la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) a través de acciones junto con la Agencia de Regulación y Control de Electricidad (Arconel) logrando la anulación de las multas de 3 181 personas abonadas en los casos abiertos contra las y los usuarios por no existir el Reglamento a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y, por tanto, CNEL deberá suspender el cobro de estas multas hasta que la Arconel expida dicho reglamento.

· Un grupo de aproximadamente 30 comerciantes, entre quienes se contaban personas con discapacidad y personas adultas mayores, solicitaron a la Defensoría del Pueblo intervenir ante el Municipio de Guayaquil y el Ministerio de Educación, puesto que han estado trabajando cerca de 10 y 15 años a las afueras del Colegio Vicente Rocafuerte y dada la remodelación y reestructuración de esta institución educativa se les había indicado que iban a ser desalojadas. Se inició un proceso de investigación defensorial por vulneración al derecho al trabajo y se mantuvieron reuniones de coordinación con el Municipio de Guayaquil con quienes se realizaron las gestiones pertinentes indicando que las y los comerciantes se mantendrían solo si la Subsecretaría de Educación lo autorizaba dado que se encontraban anexos a una propiedad privada.

En este marco se mantuvieron reuniones de trabajo con la Subsecretaría de Educación, la cual accedió a la autorización para que las y los comerciantes siguieran laborando en este espacio e inclusive se adecuó la infraestructura para el efecto; sin embargo se mantenía la negativa del Municipio de Guayaquil. Finalmente, y luego de una audiencia con el Alcalde, el Municipio accedió a dar la autorización para que las y los comerciantes permanezcan en el sitio cumpliendo con los requisitos y normativas que para el efecto se ha elaborado.



Caso transmasculio Colegio Cotopaxi.

Incidencia en Políticas Públicas

- Se llevaron a cabo acciones para el levantamiento de información del gasto destinado a los grupos de atención prioritaria en los GAD municipales y provincial, estableciéndose reuniones de trabajo con las y los representantes y procuradoras y procuradores síndicos de los GAD municipales de Samborombón y Durán.
- Se trabajó con 25 instituciones públicas para la evaluación de la actividad Defensorías de Derechos Humanos realizada en la parroquia Tarifa y en la ejecución de esta actividad en la Isla Puná.
- Se coordinaron reuniones de trabajo con la Asociación Amigos de los Ciegos para dar continuidad al trabajo desarrollado con el GAD Municipal de Guayaquil para dotarlos de módulos de atención que presten las condiciones técnicas conforme a su discapacidad visual.
- Se realizaron dos reuniones de trabajo con la Coordinadora de Artistas del Guayas, con la finalidad de organizar una propuesta de trabajo para la exigibilidad de sus derechos, quien manifestó que las y los artistas requieren trabajar una propuesta de incidencia para la aplicación de la política pública a favor de este gremio que necesita trabajar y articularse con la Defensoría en temas como: difusión, promoción, seguridad social, acreditación, educación y soberanía artística.
- Se efectuó el evento Aportes de los GAD a la temática de Movilidad Humana dirigido a 23 servidoras y servidores públicos de los GAD parroquiales, municipales y provinciales de la Zona 8.
- Se participó en las Mesas de trabajo para el Decenio Afrodescendiente, donde se recogieron inquietudes y temas a ser trabajados con la ciudadanía. Estuvieron presentes autoridades como el Ministro de Cultura, Defensor del Pueblo, Presidente del Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación, y asambleístas.
- En movilidad humana se mantuvo una reunión de trabajo con el Consejo de la Judicatura, Defensoría Pública y Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), a fin de que ACNUR entregue el protocolo de atención de las y los servidores en temas de movilidad humana. Las instituciones participantes se comprometieron a realizar reuniones de trabajo con el resto de actores como Policía, Fiscalía, entre otros, a fin de socializar la herramienta.
- Se coordinó con las ONG que conforman la Mesa de Movilidad Humana y con instituciones públicas a fin de organizar actividades por la semana de movilidad humana, para la ejecución del Conversatorio y Feria en el marco de la campaña "Sonríe, estamos integrándonos".
- Se trabajó con la Fundación Más Paz Menos Sida para la articulación de actividades de mujeres viviendo con VIH. Adicionalmente se participó en el encuentro de la Red LGBTI de Guayaquil en donde estuvieron presentes colectivos de asociaciones y fundaciones vinculadas a la temática LGBTI.
- Se desarrolló una reunión con la Directora del IESS, ACNUR y DPE, a fin de conocer el protocolo que seguirá el IESS para la atención a personas refugiadas, a fin de que el documento que acredita su condición sea reconocido como código válido en el sistema del IESS.
- Se socializó la Ordenanza Modelo de Protección de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en un taller en el que participaron 45 personas adultas mayores, miembros de clubes, asociaciones, personas jubiladas y representantes del MIES y de ONG que trabajan en proyectos con este grupo de atención prioritaria.
- Se firmó un convenio de cooperación interinstitucional con el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas que busca fortalecer y articular acciones para lograr una mejor aplicación y difusión de los instrumentos de solución alternativa de conflictos, promoviendo el diálogo y la mediación. Entre los compromisos establecidos estuvieron que la Defensoría del Pueblo debe remitir al Centro de Mediación del Gobierno Provincial del Guayas las causas que no sean de su competencia, con la finalidad de brindar a las personas usuarias la oportunidad de contar con asesoría legal gratuita acerca de las opciones de solución alternativa de conflictos. Posterior a la firma del convenio se mantuvo una reunión de trabajo a fin de crear un protocolo u hoja de ruta a fin de facilitar la remisión de casos de la Defensoría al Centro de Medición de la Prefectura.
- En el tema de prestación de servicios públicos domiciliarios se mantuvieron reuniones con Interagua a fin de revisar temas relacionados al servicio de agua potable; con CNEL se revisaron temas de provisión de energía eléctrica en el cantón Durán; y, con representantes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel) se trabajaron temas referidos al servicio telefónico.
- Con el GAD Municipal de Guayaquil se mantuvieron reuniones de coordinación para realizar acciones de incidencia con 36 lideresas y líderes del Mercado de las Cuatro Manzanas en temas de buenas prácticas ambientales para promover el consumo responsable.
- Se ejecutaron dos Audiencias Ciudadanas con la participación de representantes de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, Emapag,

Interagua, GAD Municipal de Guayaquil y 37 ciudadanos y ciudadanas de tres sectores de Guayaquil en temas de alcantarillado sanitario.

- Se ejecutó una campaña de consumidores por el Día del Padre que permitió visitar varios almacenes en coordinación con la Intendencia de Guayaquil.

- Se realizaron reuniones de coordinación interinstitucional con proveedores de servicios públicos domiciliarios como: Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Durán (Emapd), CNEL y CNT para el seguimiento en la implementación de los sistemas de medición de satisfacción de calidad de los servicios públicos domiciliarios.

- Se trabajo con representantes del Banco Territorial a fin de revisar y analizar los casos en los cuales la unidad de coactiva retiene valores como pensiones jubilares, de montepío, pensiones alimenticias y otros valores que están prohibidos legalmente.

- Se desarrolló una reunión de trabajo con el representante de la Fiscalía, Dr. Paúl Ponce a fin de dar a conocer los avances en el caso Vizca Express con el propósito de que se proceda con la devolución de los menajes de casa de las y los compatriotas migrantes retornados.

- La Defensoría y la Universidad Politécnica Salesiana coordinaron actividades a realizar en el marco del convenio suscrito entre estas instituciones para la investigación del derecho a la vivienda.

- Con la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Secretaría Técnica de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares y la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL, se abordaron temas relacionados a los expedientes aperturados en contra de varias inmobiliarias y que siguen su proceso en la Defensoría.

- Se ejecutó en el mes de diciembre la campaña de protección de derechos de personas consumidoras de fin de año Por un Consumo Responsable de Alimentos, actividad que se realizó en los mercados de Florida y Caraguay en la ciudad de Guayaquil y contó con la participación de 180 ciudadanos y ciudadanas.

- Se ejecutaron audiencias con la Alcaldesa de Durán en temas relacionados con asentamientos humanos irregulares y el derecho a la vivienda.

- Se realizaron procesos de coordinación interinstitucional con instituciones y ONG relacionadas con el tema de derecho al hábitat y vivienda digna, en donde participaron 20 servidoras y servidores públicos representantes de 16 instituciones públicas. Además se mantuvieron reuniones con el BEV, a fin de analizar y tratar diferentes casos que se encuentran en procesos de coactivas y que pueden estar relacionados con temas de vulneración de derechos a la vivienda.

- Se dió seguimiento personalizado mediante atención directa en las oficinas de las Coordinación Zonal 8 y mediante vía telefónica a las y los servidores encargados de las instituciones obligadas a cumplir con el Informe LOTAIP 2014; es así que 42 instituciones cumplieron con la entrega del Informe.

- Se fomentó la actividad de Defensorías Itinerantes, que tuvo como objetivo la promoción de derechos y la atención y asesorías en la parroquia rural de Posorja. Para la realización de esta actividad se contó con la participación de 10 instituciones públicas y la activa participación de dirigentes comunitarios de la localidad y el GAD Parroquial de Posorja. Además se realizó la ejecución de esta actividad en las parroquias de Morro y Tenguel.

- Se ejecutaron tres Ferias de Defensorías de Derechos Humanos, la primera realizada en la parroquia rural de Tarifa cantón Samborondón; participaron las siguientes instituciones: Defensoría Pública, MIES, Prefectura (Dpto. de Mediación), Registro Civil, CNEL, CNT, Ministerio de Salud Pública, Gestión de Riesgos, Junta Parroquial de Tarifa, IESS, defensores del cliente de las instituciones financieras, Arcotel y Ministerio de Agricultura; la segunda en la Isla Puná con la participación de trece instituciones públicas; y la tercera en la parroquia rural Progreso con la participación de catorce instituciones públicas, los buses de promoción de Interagua y Gestión de Riesgos, las brigadas de cedulação y el balcón de servicios del MIES, con una participación aproximada de 150 ciudadanos y ciudadanas.

- Se desarrolló una feria por los derechos de las personas en situación de movilidad humana, que contó con la participación de la sociedad civil, nueve organizaciones que conforman la Mesa de Movilidad Humana, y diez instituciones públicas. La feria estuvo dirigida a la población en general y su objetivo fue difundir las actividades que realizan las ONG vinculadas al tema y sensibilizar a la población en general respecto de la integración de las personas refugiadas y migrantes retornadas.

- Se realizó la feria Sonríe estamos integrándonos, en la cual participaron como panelistas delegadas y delegados de instituciones públicas como el IESS, BIESS, Registro Civil, SRI, Ministerio de Educación, Dirección de Refugio y SENAE. Este evento estuvo dirigido a personas en situación de movilidad humana, donde participaron 71 personas representantes de once instituciones públicas, trece ONG y representantes de asociaciones.

- Se llevó a cabo la campaña Juntos por tus derechos y por un consumo responsable en la Ciudad de Guayaquil con la participación de quince instituciones públicas.

Acciones en Educación

- Se realizó un taller en cooperación con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, para la socialización del sistema intersectorial de alertas de productos peligrosos; taller que se llevó a cabo con la participación de 15 servidoras y servidores públicos de la Defensoría y del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE).
- Se ejecutó una conferencia sobre derechos de pacientes, proceso que fue solicitado por el Ministerio de Salud Pública, con el objetivo de socializar los derechos de los pacientes al personal de salud.
- Se efectuó un taller de derechos de las personas en situación de discapacidad con la participación de 44 hombres y mujeres trabajadores de la empresa Urbano.
- Se organizó el taller Igualdad y no discriminación, dirigido a 35 artistas de la Coordinadora Provincial de Artistas.
- Se preparó el conversatorio La hora del té con el tema «Ley de Justicia Laboral y derechos de las personas LGBTI» dirigido a 20 personas que son parte de estos colectivos.

· Se ejecutó un proceso educativo denominado Derechos humanos y el Rol de las y los servidores públicos del Servicio Integrado ECU 911, donde participaron 18 servidoras y servidores públicos de varias instituciones, entre ellas la Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE), Policía Nacional y ECU 911.

· Se elaboró un taller de capacitación en derechos humanos y el rol de las y los servidores públicos dirigido a 31 instituciones públicas. Este evento fue realizado en la ciudad de Guayaquil.

· Se realizó un taller de sensibilización sobre el rol de la Defensoría como INDH y el fortalecimiento de redes y organizaciones de base de movilidad humana en la derivación de casos, dirigido a 24 representantes de ONG que brindan atención a personas en situación de movilidad humana y a organizaciones de base, realizado en Guayaquil.

· Se desarrolló un taller de capacitación con el tema Fundamentos de Derechos Humanos y Derechos de las personas con discapacidad, dirigido a familiares y personas cuidadoras de las personas con discapacidad que forman parte del programa Rehabilitación basada en la comunidad, del sector Paraíso de la Flor en Guayaquil. A este taller asistieron 38 participantes.

· Se efectuó un taller de capacitación dirigido por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano, para la socialización del Sistema Intersectorial de Alertas de Productos Peligrosos, ejecutado el día 22 de julio de 2015, que contó con la participación de 15 servidores públicos de la Defensoría y de la SENA.

· A fin de que las y los funcionarios de la Defensoría, puedan contar con elementos técnicos para solventar consultas y casos de personas usuarias, se efectuó un taller sobre las cocinas de inducción, para lo cual se contó con la participación de personal de CNEL Guayaquil, quienes dieron una amplia explicación sobre la implementación del programa, beneficios y alcances.

· Se ejecutó el taller Implementación de buenas prácticas ambientales, dirigido a las y los servidores de la Coordinación Zonal 8, a fin de implementar los procesos de buenas prácticas ambientales en la oficina zonal.

· Se realizó el taller actualización de información sobre obligaciones para el cumplimiento del derecho al acceso a información pública, que contó con la participación de alrededor de 50 servidoras y servidores públicos de 30 instituciones públicas.

· Se efectuaron dos talleres de capacitación dirigidos a 100 personas, líderes y lideresas de organizaciones, y asociaciones comunitarias de Guayaquil y Durán, en el tema derecho al acceso a la información pública.



Caso Cristina Cronfle

Gestión de Atención de Casos

Gestión en la atención de casos: en el año 2015, la Coordinación recibió un total de 8 298 casos y resolvió 2 499, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

Tabla 1

Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil) de enero a diciembre 2015

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	88	1,06%	1	0,04%
Derechos del buen vivir	397	4,78%	247	9,88%
Derechos colectivos	25	0,30%	10	0,40%
Derechos de personas consumidoras	80	0,96%	7	0,28%
Derechos de la naturaleza	1	0,01%	0	0,00%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	3 970	47,84%	824	32,97%
Derechos de libertad	2 787	33,59%	1 340	53,62%
Derechos de participación	2	0,02%	0	0,00%
Derechos de protección	844	10,17%	60	2,40%
Derechos de personas usuarias	41	0,49%	2	0,08%
Inadmisible	63	0,76%	0	0,00%
Sin dato	0	0,00%	8	0,32%
Total	8 298	100,00%	2 499	100,00%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Coordinación General Defensorial Zonal 8. (2015). Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil). Quito: DPE.

De los casos resueltos en el año 2015 en la Coordinación, 1 343 corresponden a investigaciones defensoriales, 86 a gestiones oficiosas, 1 025 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 40 a vigilancias del debido proceso, y 3 a seguimientos a cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

Ejecución Presupuestaria

Tabla 2

Ejecución Presupuestaria en la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil)

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		28 314,96
Agua Potable	5	7 855,31
Energía Eléctrica	8	18 027,01
Arrendamientos	9	2 432,64
Gastos en Personal		699 600,56
Remuneraciones Personal	40	699 600,56
Total		727 915,52

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	10 378,32
Monto Ejecutado	10 358,32
% Ejecución	99,81%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2015). Ejecución Presupuestaria. Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil). Quito: DPE.

