

# Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

## Delegación Provincial de Imbabura



Actividades con los GAD's Municipales y Parroquiales.

### 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 Mesa de Movilidad Humana de Imbabura es un espacio de articulación de instituciones públicas, privadas ONG s y Organismos Internacionales desde este ámbito se mantiene contacto con organizaciones sociales que participaron de jornadas de capacitación en derechos humanos y trámites defensoriales. (asociaciones de migrantes retornados, mujeres refugiadas entre otras) .

## 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.



*Periódicamente la Delegación participa en las reuniones de trabajo de la Mesa de Movilidad Humana, con la finalidad de atender casos de personas en contexto de 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 Imbabura a cargo de la Dra. Katerine Andrade Andrade, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

## Casos Emblemáticos

· Se atendió una petición por vulneración al derecho a la igualdad formal y no discriminación de un ciudadano colombiano, quien solicitó el servicio de telefonía fija e internet a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), pedido que fue negado por no contar con la cédula ecuatoriana. La Defensoría del Pueblo de Ecuador, procedió a realizar una gestión oficiosa en las oficinas de CNT en Ibarra, por lo que se llevó a cabo una reunión de trabajo con sus representantes, durante la cual se explicó la obligación que tienen las entidades públicas de prestar servicios públicos calidad, tomando en cuenta el derecho de igualdad formal y no discriminación que determina la Constitución. Finalmente se logró que la Empresa CNT, brinde facilidades a personas en contexto de movilidad humana a fin de que puedan acceder a los servicios de telefonía e internet, presentando de ser el caso el número del Registro Único de Contribuyentes ( RUC), además que se establece el precio como residencial, mas no como comerciales.

· Un ciudadano de nacionalidad española, presentó una queja en contra de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), por presunta violación a los derechos de libertad. En dicha petición manifestó que ingresó a Ecuador para trabajar hace un año y medio, con su título de arquitecto (título obtenido en España), considerado como de tercer nivel, según la legislación vigente, sin embargo para conseguir el referido título estudió durante siete años y debería considerarse como Magíster, por lo que solicitó a la Senescyt se inscriba el título de arquitecto ubicándolo en el sistema en el cuarto nivel como maestría, considerando incluso que de no ser así, perdería su trabajo, pues se encontraba trabajando como Director de la Escuela de Arquitectura de la Pontificia Universidad Católica con sede en Ibarra, en donde el requisito para ejercer el cargo es ostentar el título de Magíster. La Defensoría del Pueblo inició el trámite defensorial; y convocó a una audiencia pública, en la que el abogado de la Senescyt presentó el análisis y criterio técnico-académico realizado por la Subsecretaría General de Educación Superior respecto al caso, concluyendo que conforme a un fallo de un

Tribunal Español, el título de arquitectura del peticionario corresponde al grado de Magíster, por lo que por gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo, la Senescyt realizará el cambio en el Sistema Nacional de Información de Educación Superior.

· Un ciudadano de nacionalidad colombiana manifestó que luego de haber realizado varias gestiones en las oficinas del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), no pudo acceder a un préstamo quirografario que había solicitado a esta Institución, que incluso el sistema le generaba la tabla de amortización pero al momento de acreditarse los valores correspondientes no se efectivizaron en su cuenta bancaria. Del análisis realizado a la queja del peticionario se efectuaron varias gestiones donde se pudo determinar que efectivamente la transacción no se realizaba debido a que los datos respecto del número secuencial que reposan en el sistema del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) no coinciden con los de la visa del peticionario. Al finalizar la gestión se logró solucionar la inconsistencia en el sistema, manteniendo el número de visa, logrando así dar solución a la petición.

· Una ciudadana de nacionalidad colombiana manifestó que insistentemente ha acudido al Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) a fin de que esta institución le permita inscribir a su hijo en un Centro Infantil del Buen Vivir (CIBV), de la parroquia de Alpachaca, sin obtener una respuesta positiva a su pedido. Ante este suceso la Defensoría del Pueblo acudió hasta las oficinas del MIES para realizar la investigación pertinente, en la que se logró determinar que la negativa del acceso al sistema educativo se debía a que el niño no tenía identificación ya que sus progenitores no tenían los documentos que los acrediten como padre y madre. Gracias a las gestiones realizadas por la Delegación, se consiguió que el MIES acepte el documento de identidad de la madre para proceder con la inscripción del niño y garantizar la asistencia al CIBV.



ENTREGA DE PROYECTO DE ORDENANZA PROVINCIAL DE MOVILIDAD HUMANA IMBABURA.

## Incidencia en Políticas Públicas

- La Delegación Provincial de Imbabura, conjuntamente con integrantes del equipo coordinador de la Mesa de Movilidad Humana de la Provincia de Imbabura, realizó varias reuniones de análisis acerca de los casos de reasentamiento, en las que se solicitó el apoyo del equipo técnico del MIES, a fin de que realice un levantamiento de fichas psico-sociales, que permitan coordinar acciones de atención interinstitucional, en el caso de existir vulneración de derechos humanos.
- Es importante mencionar que producto de la audiencia ciudadana realizada en el cantón Antonio Ante, se pudo establecer la problemática de cobro de un servicio de alcantarillado que no se encontraba construido.
- En abril, se visitó a la Comunidad de Inga Uco en la parroquia de Quiroga, cantón Cotacachi, conjuntamente con representantes de la Empresa Eléctrica Regional Norte (Emelnorte S.A), para definir la gestión de las entidades que prestan el servicio de energía eléctrica; así también se mantuvo una reunión con las representantes legales de los Comités Cantonales de Usuarías (CUS) de Ibarra en la cual se determinó la necesidad de capacitación para sus integrantes, a fin de continuar garantizando los derechos de las y los usuarios y consumidores.
- Se realizaron talleres de trabajo con los representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) municipales y parroquiales a fin de conseguir aportes importantes dentro del análisis del proyecto de Ordenanza Provincial de Movilidad Humana y motivar a sus representantes a participar en la construcción de ordenanzas en las que se consideren a las personas en situación de movilidad humana.
- La Delegación Provincial formó parte de la Marcha por la reivindicación de los derechos de la mujer, evento que fue realizado en marzo con ocasión de la conmemoración del Día Internacional de la Mujer organizado por la Comisión de Igualdad y Género del GAD Municipal de Ibarra, así también se participó en el Conversatorio Trayectorias de mujeres diversas: educación, política y movimientos sociales, promovido por el Consejo Nacional Electoral (CNE), con la finalidad de mejorar la articulación interinstitucional y fortalecer el conocimiento respecto de aquellas mujeres lideresas destacadas en la provincia y en el país.
- Se participó en una reunión ordinaria convocada por la Mesa de Movilidad Humana, en la que se analizó los avances del Proyecto de Ordenanza de Mercados, a fin de viabilizar la inclusión de las y los vendedores ambulantes en contexto de movilidad humana en dicho Proyecto.
- En el mes de mayo, se promovió positivamente la reactivación del Comité de medios de vida y de la Red provincial de protección integral, a fin de continuar las acciones en beneficio de la población que se encuentra en contexto de movilidad humana y de protección integral en casos de violencia de género, intrafamiliar y sexual de Imbabura. Así también se participó en el evento Encuentros de saberes y sabidurías, con el propósito de capacitar a las y los asistentes pertenecientes a grupos de atención prioritaria, en materia de derechos humanos de las personas que se encuentran en situación de movilidad.
- Se mantuvieron varias reuniones con las y los actores de la Mesa de Movilidad Humana de Imbabura, a fin de analizar y hacer aportes que finalmente fueron incluidos en la Ordenanza Provincial de Movilidad Humana, proyecto que fue entregado al señor Prefecto de Imbabura, quien se comprometió a poner en consideración de los Consejeros, a fin de presentar al debate y aprobación la misma.
- Se realizaron Audiencias Ciudadanas en el cantón Cotacachi, parroquia de Quiroga, así como también en el cantón Antonio Ante, que contaron con la participación directa de la ciudadanía y las y los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a fin de dar a conocer el procedimiento de respuesta frente a quejas de la ciudadanía, en cuanto al servicio prestado por cada institución pública.
- Se efectuaron campañas de consumo responsable de alimentos, dirigidas a personas adultas mayores, servidoras y servidores públicos de Urcuquí, comunidad Tapia Pamba, y la Asociación de Jubilados de Cotacachi, a fin de concienciar a la ciudadanía acerca de sus derechos como personas consumidoras a la libre elección y a recibir información clara, veraz y precisa.

## Acciones en Educación

- Se implementaron procesos de capacitación a las y los integrantes de la Mesa de Movilidad Humana de Imbabura, que constituye un espacio de articulación entre instituciones públicas y privadas.
- Se realizaron jornadas de capacitación en derechos humanos y trámites defensoriales dirigidas a asociaciones de personas migrantes retornadas, mujeres refugiadas, entre otras.
- Se llevaron a cabo procesos de educación en territorio mediante talleres de sensibilización dirigidos a la ciudadanía (indígenas), sobre el derecho a la igualdad formal y no discriminación y el rol de la Defensoría. Con estos talleres se logró sensibilizar a 60 personas de las comunidades de San Nicolás, del cantón Cotacachi, y San Clemente, del cantón Ibarra.
- Se efectuaron procesos de educación en territorio sobre Aspectos básicos de los derechos humanos y Rol de la Defensoría del Pueblo en el Colegio Técnico Urcuquiy, y en la Unidad Educativa Abelardo Moncayo, dirigidos a las y los estudiantes de bachillerato.
- Se desarrolló un taller de capacitación dirigido al Colectivo de Afroecuatorianos, en las temáticas: Elementos básicos de los derechos humanos, Derecho a la igualdad y no discriminación y Rol de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. Mismo que se realizó en la Comunidad de Tapia Pamba y se logró capacitar a 33 participantes.
- Se llevaron a cabo varios procesos de sensibilización respecto de las Campañas de Protección de derechos de las personas usuarias y consumidoras, y de inicio de clases.
- Se organizaron procesos de sensibilización sobre los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, a fin de dar a conocer la información que deben contener sus facturas de servicios públicos, y los beneficios de las personas con discapacidad, y adultos mayores.



Entrega de Proyecto de Ordenanza Provincial de Movilidad Humana Imbabura.

## Gestión de Atención de Casos

Gestión en la atención de casos: en el 2015, la Delegación recibió un total de 361 casos y resolvió 151, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

**Tabla 1**

Casos atendidos en la Delegación Provincial de Imbabura de enero a diciembre 2015

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	11	3,05%	0	0,00%
Derechos del buen vivir	31	8,59%	9	5,96%
Derechos de personas consumidoras	14	3,88%	0	0,00%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	24	6,65%	6	3,97%
Derechos de libertad	237	65,65%	133	88,08%
Derechos de protección	11	3,05%	2	1,32%
Derechos de personas usuarias	1	0,28%	0	0,00%
Inadmisibles	32	8,86%	0	0,00%
Sin dato	0	0,00%	1	0,66%
<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100,00%</b>	<b>151</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Imbabura. (2015). Casos atendidos en la Delegación Provincial de Imbabura. 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, 18 corresponden a investigaciones defensoriales, 49 a gestiones oficiosas, 82 a trámites de personas consumidoras, 1 a vigilancia del debido proceso, y 1 a seguimiento de cumplimiento de sentencia de garantías jurisdiccionales.

## Ejecución Presupuestaria

**Tabla 2**  
Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de Imbabura

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		9 456,47
Agua Potable	0	0,00
Energía Eléctrica	10	518,87
Telecomunicaciones	0	0,00
Arrendamientos	12	8 937,60
Mantenimientos	0	0,00
Gastos en Personal		95 869,03
Remuneraciones Personal	5	95 869,03
<b>Total</b>		<b>105 325,50</b>

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	2 850,00
Monto Ejecutado	2 827,95
% Ejecución	99,23%

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

