

Boletín Informativo Rendición de Cuentas 2015

Coordinación General Defensorial Zonal N° 3 Tungurahua



Campos de acción, campaña de protección ciudadana.

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,



Capacitación a Servidores Públicos de la Unidad Educativa "Bolívar".

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.

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.



Adiencia ciudadana con los Presidentes de los Barrios de Ambato con la Empresa prestadora de servicio de agua EMAPA.

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° 3 a cargo del Abg. Juan José Simon, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Casos Emblemáticos

Un representante de la comunidad LGBTI (Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transgénero, Transexuales, Travestis e Intersex) de la ciudad de Ambato informó a la DPE que no se permitía salir a consulta médica a una mujer privada de la libertad en estado de salud delicado. Ante la intervención de la Coordinación Zonal 3 se logró su asistencia a consulta externa y el compromiso del Centro de Privación de Libertad del cantón Ambato de colaborar efectivamente en este tipo de casos.

Mediante una gestión oficiosa, se logró que en las instalaciones de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Tungurahua, se utilice la señalización para identificar la atención preferencial a las personas y grupos de atención prioritaria.

A través de una gestión oficiosa, se consiguió que la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt), por medio del Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA), aplique mecanismos inclusivos en el proceso evaluación del Examen Nacional para la Educación Superior (ENES), para personas con discapacidad visual, como medidas de acción afirmativa que garanticen los derechos de igualdad y no discriminación y el derecho a la educación de las personas con discapacidad.

Se logró llegar a un acuerdo entre la empresa de telecomunicaciones Punto Net y un ciudadano a quien a partir de junio de 2013, se le habían descontado mensualmente diferentes valores de su cuenta bancaria, sin haber firmado ningún contrato con dicha empresa.

El señor H. B. domiciliado en el cantón Pelileo, se acercó a presentar la petición en la Coordinación Defensorial Zona 3 de la Defensoría del Pueblo, pues el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Pelileo, le pretendía cobrar un valor total por consumo de agua potable de USD 73 916,10 señalando que dicha deuda la mantenía desde el año 2000 porque el usuario había tenido una lavadora de jeans. Al finalizar el trámite correspondiente se realizó una liquidación de lo adeudado y el resultado fue un total de USD 1 623,54, con lo cual el peticionario estuvo de acuerdo.



Audiencia ciudadana con moradores de barrios en el GAD Municipal de Pelileo

Incidencia en Políticas Públicas

Se realizó una Mesa de Diálogo en el cantón Ambato en donde participaron la Coordinación General Defensorial Zonal 3 de la Defensoría del Pueblo, la Coordinación Zonal 3 del Ministerio de Educación, la Asociación de Libreros de Tungurahua y la Intendencia de Policía de Tungurahua, con el objetivo de analizar los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

Con el propósito de trabajar en la construcción del Sistema Cantonal de Protección de Derechos en Ambato, se participó en las Mesas de Diálogo integradas por el Concejo Cantonal de Protección de Derechos, la concejalía y varias instituciones públicas y privadas del cantón Ambato.

Se intervino en la Audiencia de Acción de Medidas Cautelares realizada en la Corte Provincial de

Tungurahua, en la cual se propuso prohibir el ingreso a niñas y niños menores de 16 años a las corridas de toros en la ciudad de Ambato, propuesta que fue aceptada por la jueza constitucional. Posteriormente se realizó una rueda de prensa con las y los representantes de la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes, Dinapen, MIES, GAD Municipal de Ambato y Consejo de la Niñez, para dar a conocer a la ciudadanía la Resolución Judicial que prohíbe el ingreso a las corridas de toros de niñas y niños menores de 16 años.

Se desarrolló una reunión de trabajo con la Municipalidad de Ambato y varias instituciones públicas con responsabilidad en la seguridad y ordenamiento cantonal, para tratar acerca de la protección del derecho a la vida y a la integridad personal de las trabajadoras sexuales en el cantón, alcanzándose acuerdos y compromisos por parte de la Municipalidad para su solución.

Se efectuó una reunión de trabajo con delegados de la Gobernación de Tungurahua, MIES, Defensoría Pública y Ministerio de Salud con el propósito de analizar la situación de las personas adultas mayores de Tungurahua y formular un modelo de ordenanza para su protección integral.

Se llevó a cabo una reunión de trabajo entre la Defensoría y la Universidad Regional Autónoma de los Andes, a fin de analizar la posibilidad de firmar un convenio específico para trabajar de manera interinstitucional en varios aspectos y aumentar esfuerzos en la protección y tutela de los derechos humanos a través de las oficinas jurídicas gratuitas de la Universidad.

La Coordinación Zonal 3 y la Delegación Provincial de la Defensoría de Cotopaxi realizaron una visita al cantón La Maná donde se mantuvo una reunión con el Alcalde y demás autoridades. Se establecieron compromisos para la elaboración y aprobación de ordenanzas en favor de las personas adultas mayores y grupos LGBTI. De igual manera se acordó impulsar la firma del convenio para la implementación de sistemas de medición de satisfacción en los servicios públicos domiciliarios.

Se participó en la Campaña Semana LGBTI orgullo y diversidad Ambato 2015 a fin de difundir la inclusión, protección y no discriminación de las personas de orientación sexual diversa.



Convenios interinstitucionales para la implementación de sistemas de medición de satisfacción con las Empresas prestadoras de servicios. (Empresa Eléctrica Ambato)

Se llevó a cabo una audiencia ciudadana para conocer la calidad del servicio de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (Emapa), en la ciudad de Ambato. De igual manera se analizaron y firmaron los convenios con los Alcaldes de los GAD Municipales de Pillaro y Pelileo para la implementación del sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Con motivo de la celebración del Día Internacional de las Personas Consumidoras, se realizaron ferias ciudadanas en las ciudades de Ambato y Puyo. En esta última se firmó el convenio con el Alcalde de Pastaza para la implementación del sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Se realizó una reunión de trabajo con el Alcalde de Pastaza con la finalidad de presentar y trabajar el proyecto de ordenanza para la prevención, atención, vigilancia y seguimiento de la violencia de género.

Se realizó un acompañamiento a la Delegación de Chimborazo de la Defensoría, para la firma del convenio con la Empresa Privada de Agua Potable y Alcantarillado de Riobamba (Emapar), con la finalidad de garantizar, proteger y tutelar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Se hizo un acompañamiento a la Delegación de Cotopaxi de la Defensoría en la visita al cantón La Maná, en el cual se firmaron convenios importantes para garantizar, proteger y tutelar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios.

Se desarrolló una reunión de trabajo con servidoras y servidores públicos del GAD Municipal del cantón San Pedro de Pelileo, con la finalidad de dar acompañamiento y seguimiento al proceso de implementación de sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias.

Se trabajó en la vigilancia y recopilación de información sobre el cumplimiento del 10% de ingresos no tributarios que los GAD Provinciales y Municipales deben asignar a programas y proyectos dirigidos a personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria. Adicionalmente se recabó información sobre la fórmula de cálculo de cobro de los servicios de alcantarillado y recolección de basura en las empresas prestadoras de los servicios públicos.

Se concedieron entrevistas a varios medios de comunicación (televisión y radio), a fin de dar a conocer las actividades realizadas, así como también varios temas de interés ciudadano, entre los que se destacan las salvaguardias, convenios con los municipios, la campaña por un consumo responsable, la rendición de cuentas, la promoción de derechos, entre otros. Esto como parte de la campaña Juntos por tus derechos y un consumo responsable.

Se organizó una reunión de trabajo interinstitucional en las instalaciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), donde participaron las instituciones públicas que conforman la Función de Transparencia y Control Social, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio por parte de las servidoras y servidores públicos en cada una de las instituciones.



Convenios interinstitucionales para la implementación de sistemas de medición de satisfacción con las Empresas prestadoras de servicios. (GAD- Municipal de Pillaro)

En la Casa del Deportista de la parroquia Santa Rosa del cantón Ambato, se socializó el anteproyecto de la ordenanza para la protección y promoción de las personas adultas mayores con la presencia de aproximadamente 80 personas.

Se socializó la ordenanza para la protección y promoción de las personas adultas mayores, en el Salón Municipal del cantón Tisaleo, contando con la participación de 25 personas aproximadamente.

Se realizó una rueda de prensa con las y los representantes de la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes, Dinapen, MIES, GAD Municipal de Ambato y Consejo de la Niñez, para dar a conocer a la ciudadanía que debido a la Resolución Judicial emitida por la Jueza Constitucional no podrán ingresar a las corridas de toros los menores de 16 años.

Acciones en Educación

Se brindó una charla sobre derechos humanos y de la naturaleza a estudiantes de centros educativos del cantón Ambato, quienes se reunieron en el Parque de La Familia en donde se entregó material informativo de la Defensoría y se exhibieron carteles con mensajes sobre el respeto a los derechos humanos. Dicha actividad se replicó en el mes de febrero por inicio del nuevo año lectivo.

Se culminó con el proyecto de campos de acción denominado Educación en ciudadanía, derechos humanos y buen vivir, dirigido a las y los estudiantes de bachillerato de las Unidades Educativas Bolívar, Ambato y Pío X, quienes elaboraron y presentaron exitosamente sus trabajos finales.

Se realizó un taller de capacitación dirigido a las personas adultas mayores de Pillaro, con el fin de incrementar el conocimiento y empoderamiento de sus derechos durante el mes de enero.

Se capacitó a 30 ciudadanos de la parroquia Juan Benigno Vela; y a 30 mujeres del Comité Provincial de Tungurahua sobre Aspectos básicos de los derechos humanos y el rol de la Defensoría del Pueblo como Institución Nacional de Derechos Humanos.

Se capacitó a 26 servidoras y servidores públicos del ECU 911 Tungurahua, con el tema Introducción a los derechos humanos y rol de las personas servidoras públicas.

Se inició la campaña en defensa de los derechos de las personas adultas mayores y personas con discapacidad, con el fin de orientar y sensibilizar a las y los conductores de transporte público y a la ciudadanía sobre el respeto y buen trato a las personas de los grupos de atención prioritaria. La campaña contó con la participación de las y los estudiantes de campos de acción Educación en ciudadanía, derechos humanos y buen vivir.

Se capacitó a 25 ciudadanas y ciudadanos adultos mayores, de la parroquia San Miguelito, cantón Píllaro, con el tema Derecho de las personas adultas mayores a una vida libre de violencia y no discriminación.

Se capacitó a 30 docentes de la Unidad Educativa Bolívar, con el tema Derecho a la educación, educación libre de violencia y discriminación y rol de los docentes respecto a este derecho.

Se capacitó a 34 servidores y servidoras públicas de la Agencia Nacional de Tránsito de Tungurahua, sobre Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria y rol de la Defensoría del Pueblo.

Se capacitó a 70 personas adultas mayores que conforman el IESS, con el tema Derecho de las personas adultas mayores a una vida libre de violencia y no discriminación.

Se sensibilizó a 46 personas transportistas, con el tema Derecho a la igualdad y no discriminación en los cantones Patate y Pelileo de la provincia de Tungurahua.

Se sensibilizó a 32 estudiantes de la Unidad Educativa La Inmaculada, con el tema Movilidad humana: libre, segura y sin barreras.

Se capacitó a 30 personas adultas mayores del cantón Ambato, con el tema Derecho de las personas adultas mayores a una vida libre de violencia y no discriminación.

Se capacitó a 18 servidoras y servidores públicos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, con el tema Derecho de las personas y



Feria "Tiempo de Derechos".

grupo de atención prioritaria y rol de la Defensoría del Pueblo.

Se desarrolló un taller de capacitación con el tema Derecho a la educación y rol de las y los docentes como servidoras/es públicos, dirigido a docentes de la de la Unidad Educativa Bolívar.

Se capacitó a 120 personas de las instituciones públicas de la provincia de Tungurahua con el fin de dar cumplimiento al derecho de acceso a la información pública.

Por la Semana de la Transparencia se realizó una feria con el tema Derecho de Acceso a la Información Pública, a la cual asistieron 76 ciudadanos y ciudadanas.

En la parroquia Pilahuín del cantón Ambato se capacitó a 103 ciudadanos y ciudadanas, con el tema Derecho de acceso a la información pública y rol de la Defensoría del Pueblo.

Gestión de Atención de Casos

En el 2015, la Coordinación recibió un total de 233 casos y resolvió 232, considerando aquellos represados en años anteriores. Esta información se deriva de la Tabla 1.

Tabla 1

Casos atendidos en la Coordinación General Defensorial Zonal N° 3 (Tungurahua) de enero a diciembre 2015.

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	3	1,29%	2	0,86%
Derechos del buen vivir	29	12,45%	29	12,50%
Derechos de personas consumidoras	37	15,88%	23	9,91%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	13	5,58%	15	6,47%
Derechos de libertad	135	57,94%	155	66,81%
Derechos de participación	1	0,43%	0	0,00%
Derechos de protección	11	4,72%	4	1,72%
Derechos de personas usuarias	4	1,72%	4	1,72%
Total	233	100,00%	232	100,00%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Coordinación General Defensorial Zonal N° 3. (2015). Casos atendidos en la Coordinación General Defensorial Zonal N° 3. 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.

De los casos ingresados en el 2015 en la Coordinación, 51 corresponden a investigaciones defensoriales, 67 a gestiones oficiosas, 107 a trámites de personas usuarias y consumidoras, 6 a vigilancias del debido proceso y 1 a seguimiento de cumplimiento de sentencia de garantía jurisdiccional.

Ejecución Presupuestaria

Tabla 2.
Ejecución Presupuestaria. Coordinación General Defensorial Zonal 3 (Tungurahua).

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		15 842,48
Energía Eléctrica	11	1 151,72
Arrendamientos	12	13 843,20
Mantenimientos	2	847,56
Gastos de Inversión		24 460,60
Estudios Técnicos	-	24 460,60
Gastos en Personal		139 229,39
Remuneraciones Personal	9	139 229,39
Total		179 532,47

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	5 905,00
Monto Ejecutado	5 746,00
% Ejecución	97,31%

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2015).
Ejecución Presupuestaria. Coordinación General Defensorial Zonal 3 (Tungurahua).
Quito: DPE.