



# **DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR**

## **INFORME ANUAL DE LABORES**

**2015**

**QUITO, 2016**

## **Autoridades**

Ramiro Rivadeneira Silva

**DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR**

Patricio Benalcázar Alarcón

**ADJUNTO DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA**

Jhoanna Pullas Villavicencio

**ADJUNTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Sistematización y Edición:

**Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia**

Quito, 2016

## SIGLAS

|           |  |
|-----------|--|
| ACCESS    | Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada    |
| ACNUR     | Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados                              |
| AMAE      | Asociación Mayoritaria de Afrodescendientes del Ecuador                                  |
| AMUME     | Asociación de Mujeres Municipalistas del Ecuador   |
| ANT       | Agencia Nacional de Tránsito   |
| Arcotel   | Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones                                |
| ARCOSA    | Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria                           |
| BEV       | Banco Ecuatoriano de la Vivienda   |
| BIESS     | Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social                                      |
| CADP      | Consejo Andino de Defensores del Pueblo  |
| CEDAW     | Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer                          |
| CEPAL     | Comisión Económica para América Latina y el Caribe                                       |
| CIC       | Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos |
| CIE       | Centro de Internamiento de Extranjeros [en España]                                       |
| CNEL EP   | Corporación Nacional de Electricidad Empresa Pública                                     |
| CODHES    | Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento                                |
| ComFIO    | Red de Comunicadores de la Federación Iberoamericana del Ombudsman                       |
| COMPAL    | Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina                     |
| COMPINA   | Concejo Metropolitano de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia                   |
| CONAPRED  | Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación   |
| Cordicom  | Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación                      |
| Corte IDH | Corte Interamericana de Derechos Humanos   |
| CPPCS     | Consejo de Participación Ciudadana y Control Social                                      |
| CRE       | Constitución de la República del Ecuador   |
| CVCHNN    | Comisión de Verificación y Calificación de Héroes y Heroínas Nacionales                  |
| DESC      | Derechos económicos, sociales y culturales   |
| Dinapen   | Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes             |
| EEASA     | Empresa Eléctrica Ambato   |
| Eerssa    | Empresa Eléctrica Regional del Sur   |
| Emapar    | Empresa de Agua de Riobamba  |
| Emapast   | Empresa de Agua de Pastaza   |

|            |   |
|------------|---|
| Emasa-PM   | Empresa de Agua de Pedro Moncayo  |
| Epmada-SD  | Empresa de Agua de Santo Domingo  |
| Epmapa-S   | Empresa de Agua de Sucúa  |
| EUROsociAL | Programa para la Cohesión Social en América Latina  |
| FCCE       | Federación de Comunidades Canábicas del Ecuador   |
| FIAGC      | Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor                                       |
| FIO        | Federación Iberoamérica de Ombudsman  |
| GAD        | Gobierno Autónomo Descentralizado   |
| GIZ        | Cooperación Técnica Alemana   |
| GTPSS      | Grupo de Trabajo para el Análisis de los Informes Nacionales previstos en el Protocolo de San Salvador            |
| HIAS       | Hebrew Immigrant Aid Society  |
| IEDDH      | Instrumento Europeo para la Promoción de la Democracia y los Derechos Humanos                                     |
| INDH       | Institución Nacional de Derechos Humanos  |
| INEN       | Servicio Ecuatoriano de Normalización   |
| IPPDH      | Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR  |
| LGBTI      | Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales  |
| LOC        | Ley Orgánica de Comunicación  |
| LOTAIP     | Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública   |
| MIES       | Ministerio de Inclusión Económica y Social  |
| MINEDUC    | Ministerio de Educación   |
| MIPRO      | Ministerio de Industrias y Productividad  |
| Miduvi     | Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda  |
| MJDHC      | Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos   |
| MNPT       | Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes                           |
| MREMH      | Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana  |
| OACDH      | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos                                     |
| ONG        | Organización No Gubernamental   |
| ONU        | Organización de Naciones Unidas   |
| PFCT       | Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes |
| PRADPI     | Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica   |
| PROFIO     | Proyecto Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman  |

|           |   |
|-----------|---|
| PRODEM    | Proyecto Derechos de Personas en Movilidad Humana   |
| RAADH     | Reunión de Altas Autoridades en Derechos Humanos y Cancillerías del MERCOSUR y Estados Asociados                              |
| RCSS      | Red de Consumo Seguro y Salud   |
| RIOOD     | Red Iberoamericana de Organismos y Organizaciones contra la Discriminación  |
| RIPD      | Red Iberoamericana de Protección de Datos   |
| RTA       | Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública  |
| SAC       | Subcomité de Acreditación del CIC   |
| SAE       | Servicio de Acreditación Ecuatoriano  |
| SECAP     | Servicio de Capacitación Profesional del Ecuador  |
| SECOM     | Secretaría Nacional de Comunicación   |
| Senplades | Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo   |
| SIAP      | Sistema de Alertas de Productos   |
| SIGED     | Sistema de Gestión Defensorial  |
| SUPA      | Sistema Único de Pensiones Alimenticias [del Consejo de la Judicatura]  |
| TdP       | Trata de Personas   |
| UNAR      | Oficina Nacional de Antidiscriminación Racial   |
| UNASUR    | Unión de Naciones Suramericanas   |
| UNCTAD    | Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo para la Promoción de los Derechos de las Personas Consumidoras |
| UPS       | Universidad Politécnica Salesiana   |
| USEI      | Unione di Soliadrietà degli Ecuadoriani in Italia   |

## Índice

|   |            |
|---|------------|
| <b>SIGLAS</b> .....   | <b>3</b>   |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....   | <b>8</b>   |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....  | <b>10</b>  |
| <b>PRESENTACIÓN</b> .....   | <b>11</b>  |
| <b>MISIÓN</b> .....   | <b>13</b>  |
| <b>VISIÓN</b> .....   | <b>13</b>  |
| <b>ALINEACIÓN CON EL PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2013-2017</b> .....   | <b>14</b>  |
| <b>EL ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> .....   | <b>17</b>  |
| La Defensoría del Pueblo de Ecuador como Institución Nacional de Derechos Humanos .....   | 17         |
| Competencias constitucionales .....   | 20         |
| Estructura de la Defensoría del Pueblo .....  | 25         |
| Otras competencias legales de la Defensoría del Pueblo .....  | 27         |
| La Defensoría del Pueblo en la Función de Transparencia y Control Social .....  | 27         |
| Participación de la Defensoría del Pueblo en el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación .....   | 29         |
| Gestión de los trámites sumarios de verificación de héroes y heroínas nacionales en el periodo 2015 .....   | 34         |
| Gestión relacionada con las atribuciones de la Defensoría del Pueblo en materia de discapacidades .....   | 36         |
| <b>EJES ESTRATÉGICOS DE TRABAJO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b> .....   | <b>37</b>  |
| <b>Derecho a la vida y a la integridad personal</b> .....   | <b>37</b>  |
| Tutela y protección de derechos .....   | 38         |
| Incidencia en política pública .....  | 41         |
| Educación .....   | 42         |
| Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes (MNPT) .....  | 43         |
| Programa Nacional de Reparación a Víctimas por Vía Administrativa .....   | 48         |
| Trata de personas .....   | 54         |
| <b>Lucha contra la violencia y la discriminación</b> .....  | <b>56</b>  |
| Tutela y protección de derechos .....   | 57         |
| Incidencia en política pública .....  | 59         |
| Educación .....   | 62         |
| Movilidad humana .....  | 64         |
| Transversalización del enfoque de igualdad de género .....  | 77         |
| <b>Derecho a la vivienda adecuada</b> .....   | <b>78</b>  |
| Tutela y protección de derechos .....   | 79         |
| Incidencia en política pública .....  | 82         |
| <b>Servicios Públicos Domiciliarios y Consumidores</b> .....  | <b>85</b>  |
| <b>TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....  | <b>100</b> |
| Implementación del Plan Nacional de Archivos .....  | 102        |
| Resolución N° 007-DPE-CGAJ .....  | 103        |
| Sistema informático para la presentación de informes, conforme el art. 12 de la LOTAIP .....  | 103        |
| Resultados del monitoreo de los informes recibidos por la Defensoría del Pueblo en el 2014, de conformidad con lo establecido en la LOTAIP, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2014 ..... | 104        |
| Solicitudes de acceso a la información pública reportadas .....   | 113        |
| Solicitudes de acceso respondidas negando información .....   | 113        |
| Distribución geográfica de las solicitudes de acceso a la información receptadas .....  | 115        |
| Solicitudes de acceso a la información receptadas por función del Estado y otros organismos públicos .....  | 115        |
| Recepción de listados índice de información reservada .....   | 118        |
| <b>PROTECCIÓN DE LAS Y LOS ECUATORIANOS EN EL EXTERIOR</b> .....  | <b>118</b> |
| Principales atribuciones y responsabilidades .....  | 118        |
| Trabajo coordinado con el servicio exterior ecuatoriano .....   | 120        |
| Trabajo de la Defensoría del Pueblo en las Delegaciones en el exterior y nuevos retos .....   | 120        |
| Delegación en España .....  | 121        |
| Delegación en Italia .....  | 124        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>COOPERACIÓN, COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN INSTANCIAS INTERNACIONALES .....</b>                              | <b>128</b> |
| <b>Relacionamiento Internacional .....</b>  | <b>128</b> |
| <b>Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC).....</b> | <b>128</b> |
| <b>Relacionamiento con el Sistema de Naciones Unidas .....</b>  | <b>129</b> |
| A través de convenios o instrumentos internacionales. ....  | 129        |
| A través de las respuestas a requerimientos internacionales. ....   | 129        |
| <b>Relacionamiento con instancias regionales de Derechos Humanos.....</b>   | <b>130</b> |
| Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).....  | 130        |
| Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP). ....  | 131        |
| <b>Redes y espacios internacionales: carácter institucional.....</b>  | <b>132</b> |
| Red de Consumo Seguro y Salud, RCSS, de la Organización de Estados Americanos.....  | 132        |
| Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).....  | 133        |
| Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL).....  | 133        |
| Red Iberoamericana de Organismos y Organizaciones contra la Discriminación (RIOOD).....   | 133        |
| Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).....  | 133        |
| Red Latinoamericana para la Prevención del Genocidio y Atrocidades Masivas.....   | 134        |
| Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).....   | 134        |
| Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD).....   | 135        |
| <b>Cooperación internacional y bilateral .....</b>  | <b>135</b> |
| Cooperación internacional .....   | 135        |
| Cooperación bilateral.....  | 136        |
| <b>Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur .....</b>  | <b>140</b> |
| <b>FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL .....</b>  | <b>144</b> |
| <b>Comunicación Social .....</b>  | <b>144</b> |
| <b>Talento Humano .....</b>   | <b>145</b> |
| <b>Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo .....</b>                              | <b>151</b> |
| <b>Fortalecimiento en capacidades .....</b>   | <b>152</b> |
| <b>Fortalecimiento de infraestructura en territorio .....</b>   | <b>153</b> |
| <b>Ejecución Presupuestaria .....</b>   | <b>154</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>   | <b>156</b> |

## Índice de Tablas

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 1. Atribuciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador que contribuyen a la ejecución de las Agendas Nacionales para la Igualdad.....                       | 15  |
| Tabla 2. Casos ingresados, resueltos y en trámite atendidos a nivel nacional de enero a diciembre de 2015 .....   | 20  |
| Tabla 3. Procesos defensoriales de enero a diciembre 2015 .....   | 21  |
| Tabla 4. Asesorías realizadas por la Defensoría del Pueblo durante el 2015 .....  | 22  |
| Tabla 5. Casos ingresados, resueltos y en trámite relacionados con derechos humanos y de personas usuarias y consumidoras durante el 2015 .....                   | 22  |
| Tabla 6. Procesos de educación realizados en el 2015 a nivel nacional.....  | 23  |
| Tabla 7. Procesos de incidencia en política pública realizados en el 2015 a nivel nacional .....  | 24  |
| Tabla 8. Procesos de incidencia a través de talleres de socialización realizadas en el 2015.....  | 24  |
| Tabla 9. Procesos de investigación realizados en el 2015 .....  | 24  |
| Tabla 10. Procesos de incidencia a través de reuniones realizadas en el 2015 .....  | 25  |
| Tabla 11. Detalle de contenidos discriminatorios calificados por la Cordicom durante el período 2014 - octubre 2015 .....   | 30  |
| Tabla 12. Contenidos discriminatorios calificados en 2015.....  | 30  |
| Tabla 13. Análisis e investigaciones que realizados por la Defensoría del Pueblo como parte del Cordicom durante el 2015 .....                                    | 32  |
| Tabla 14. Centros de Privación de Libertad visitados durante 2015 .....   | 44  |
| Tabla 15. Número de visitas por tipo de lugar .....   | 46  |
| Tabla 16. Casos ingresados por provincia durante el 2015 del Proyecto ACNUR .....   | 74  |
| Tabla 17. Casos ingresados por nacionalidad durante el 2015 del Proyecto ACNUR.....   | 75  |
| Tabla 18. Casos ingresados por grupo de atención prioritaria durante el 2015 del Proyecto ACNUR ...   | 75  |
| Tabla 19. Casos ingresados por condición migratoria durante el 2015 del Proyecto ACNUR.....   | 76  |
| Tabla 20. Casos ingresados por tipo de trámite defensorial durante el 2015 del Proyecto ACNUR.....  | 76  |
| Tabla 21. Resumen de asistentes, asesorías y casos aperturados en las ferias .....  | 94  |
| Tabla 22. Presentación de informes LOTAIP, comparativo 2012, 2013 y 2014 .....  | 105 |
| Tabla 23. Presentación de informes LOTAIP por provincias, comparativo 2012, 2013 y 2014 .....   | 106 |
| Tabla 24. Estado de solicitudes de acceso a la información.....   | 113 |
| Tabla 25. Causales de negación de solicitudes de acceso a la información .....  | 114 |
| Tabla 26. Solicitudes de acceso receptadas por composición del Estado .....   | 115 |
| Tabla 27. Solicitudes de acceso receptadas por rangos de tiempos.....   | 117 |
| Tabla 28. Asesoramientos y gestiones oficiosas de las Delegaciones en España e Italia .....   | 126 |
| Tabla 29. Cuestionarios atendidos en el año 2015 .....  | 137 |
| Tabla 30. Personal incorporado a la Defensoría en el 2015, con base en concursos de méritos y oposición.....  | 146 |
| Tabla 31. Acciones afirmativas aplicadas en los concursos de méritos y oposición.....   | 149 |
| Tabla 32. Personas que ingresaron a trabajar en la Defensoría por la resolución inclusiva.....  | 150 |
| Tabla 33. Documentos publicados en la Biblioteca Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el año 2015 ..... | 152 |
| Tabla 34. Fortalecimiento de infraestructura en territorio durante el 2015.....   | 153 |
| Tabla 35. Ejecución Presupuestaria en la oficina matriz de la Defensoría del Pueblo en el 2015 .....  | 154 |



Tabla 36. Detalle del presupuesto general de la Defensoría del Pueblo en el 2015 ..... 154

## Índice de Figuras

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1. Estructura Orgánica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador..   | 26  |
| Figura 2. Casos ingresados por tipo de derecho. Ecuador.....   | 87  |
| Figura 3. Casos ingresados, resueltos y en trámite presentados por personas usuarias y consumidoras en el año 2015. .... | 87  |
| Figura 4. Casos ingresados por derechos de personas usuarias en el año 2015..  | 88  |
| Figura 5. Casos ingresados por sector de personas usuarias en el año 2015.....   | 88  |
| Figura 6. Casos ingresados por derechos de personas consumidoras en el año 2015.....                                     | 89  |
| Figura 7. Casos ingresados por sector de personas consumidoras en el año 2015.....                                       | 90  |
| Figura 8. Pantalla de ingreso aplicativo MLOTAIP-Entidades.....  | 104 |
| Figura 9. Presentación de informes LOTAIP 2014 por composición del Estado.....   | 107 |
| Figura 10. Difusión de la información pública.....   | 108 |
| Figura 11. Medios de difusión utilizados. ....   | 108 |
| Figura 12. Literales de cumplimiento general.....  | 109 |
| Figura 13. Cumplimiento Función Judicial y Corte Constitucional.....   | 110 |
| Figura 14. Cumplimiento del Banco Central Función Judicial y Corte Constitucional. ....                                  | 110 |
| Figura 15. Cumplimiento organismos seccionales del Banco Central Función Judicial y Corte Constitucional.....            | 111 |
| Figura 16. Promoción del derecho de acceso a la información..  | 112 |
| Figura 17. Custodia de la información. ....  | 112 |
| Figura 18. Días en promedio de respuesta por estructura del Estado.....  | 116 |
| Figura 19. Solicitudes de acceso por rangos de tiempo.....   | 117 |
| Figura 20. Personal incorporado a la Defensoría en el 2015, con base en concursos de méritos y oposición.....            | 148 |

## Presentación

*“Mucha gente pequeña,  
en lugares pequeños,  
haciendo cosas pequeñas,  
pueden cambiar el mundo”.*  
Eduardo Galeano

Al cumplir el cuarto año de la administración al frente de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, los procesos de fortalecimiento misional, administrativo e institucional que emprendimos desde el año 2011 se manifiestan en resultados que consolidan el rol y carácter de una Institución Nacional de Derechos Humanos en permanente evolución.

En esa perspectiva, el contar con normativa interna que establece con claridad los procesos, procedimientos y flujos a los que responden las acciones de tutela y protección, educación y promoción, investigación, incidencia, transparencia, comunicación y cooperación interinstitucional da cuenta de una entidad pública con herramientas para el desempeño de sus competencias y atribuciones constitucionales y legales.

Por otra parte, el gran esfuerzo realizado en materia administrativa y financiera para contar con una infraestructura, imagen corporativa y mayor talento humano producto de concursos de oposición y méritos constituyen un legado importante para consolidar la capacidad estructural y humana de la Defensoría del Pueblo.

El presente informe de labores pone a su consideración detalles del esfuerzo que esta administración ha desarrollado con su equipo de trabajo misional, de apoyo y estratégico en el año 2015, para cumplir con las competencias y atribuciones provenientes de la Constitución de la República, la legislación nacional e internacional en materia de derechos humanos; así como, los principales aportes impulsados en el marco de nuestros cuatro ejes estratégicos: lucha contra la discriminación y violencia, derecho a la vida e integridad, derecho a la vivienda y derechos de los usuarios y consumidores.

No podemos dejar de mencionar nuestro insistente requerimiento a la Asamblea Nacional para contar con una nueva legislación para la Defensoría del Pueblo, que esté acorde con la Constitución de la República y la normativa nacional e internacional; así como evidenciar el importante rol que una

institución como la nuestra cumple en el marco del sistema internacional de derecho humanos y por supuesto en la defensa de los derechos de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior.

Al concluir este cuarto año, nuestro compromiso y responsabilidad con el país es consolidar una institución preparada para cumplir con la observancia de los derechos humanos desde su mandato ético – jurídico, desarrollar el diálogo directo con las personas y colectivos afectados u organizados, cooperar y coordinar acciones interinstitucionales que coloquen en el centro a las personas y grupos humanos y transformar la conflictividad desde la no violencia, en propuestas constructivas sustentadas en el diálogo, la dignidad y el bien común.

**Ramiro Rivadeneira Silva**  
**Defensor del Pueblo de Ecuador**

## **Misión**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos que promueve, divulga y protege los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior, y los Derechos de la Naturaleza, así como impulsa la construcción de una cultura que los reconozca y promueva en todos los ámbitos de la vida nacional para propiciar la vida digna y el Buen Vivir.

## **Visión**

En el 2015, la Defensoría del Pueblo será reconocida en el ámbito nacional e internacional por el impulso al ejercicio efectivo y pleno de los derechos humanos y de la naturaleza, por su incidencia en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas con enfoque de derechos, y por contribuir al avance en la construcción de un Estado de Derecho y una cultura de respeto a los Derechos Humanos, que apoyan el Buen Vivir. El énfasis de las acciones de la Defensoría del Pueblo estará en los temas de discriminación, servicios públicos domiciliarios y prevención de la tortura.

## **Alineación con el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador es la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), que protege, tutela y promueve los derechos de las y los habitantes de Ecuador y de las y los ecuatorianos en el exterior (CRE, 2008, art. 215), cuyos objetivos estratégicos se encuentran directamente alineados a la Constitución de la República y al Plan Nacional del Buen Vivir; en tal sentido, ha enfocado su accionar en el cumplimiento de los mismos, así:

Objetivo 1: Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza: objetivo alineado a los objetivos 2, 6, 7 y 12 del Plan Nacional del Buen Vivir, que corresponden al auspicio de la igualdad e inclusión social, a la transformación de la justicia y la seguridad integral en estricto respeto a los derechos humanos; y, a la garantía de los derechos de la naturaleza, de la soberanía y la paz.

Objetivo 2: Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública: objetivo que se encuentra alineado al objetivo nacional 1, que es “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular” (Senplades, 2013).

Objetivo 3. Reducir las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional: objetivo que se encuentra alineado al objetivo nacional 6, que es “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos” (Senplades, 2013).

Objetivo 4. Incrementar la protección y promoción de los derechos de personas usuarias de servicios públicos domiciliarios y personas consumidoras de bienes: objetivo que se encuentra alineado a los objetivos nacionales 1, 3, 7 y 10 que tratan sobre la consolidación del Estado democrático y la construcción del poder popular, el mejoramiento de la calidad de vida de la población, la garantía de los derechos de la naturaleza y el impulso de la transformación de la matriz productiva.

Objetivo 5. Incrementar el fortalecimiento institucional: objetivo que se encuentra alineado al objetivo nacional 1, para “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular” (Senplades, 2013).

Además, la Defensoría del Pueblo, que tiene entre sus ejes estratégicos la lucha contra la discriminación y la violencia, considera importante buscar mecanismos de articulación y coordinación con las Agendas

Nacionales para la Igualdad, cuyo marco jurídico vigente es la Constitución, las leyes de la República y los instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado ecuatoriano.

Dichas Agendas son instrumentos técnicos que proponen políticas y lineamientos para la formulación de política pública en todos los niveles de planificación, basadas en el Plan Nacional del Buen Vivir; las propuestas expresadas en estas Agendas son un insumo para el diseño de planes, programas y proyectos que garanticen el cumplimiento de derechos, la reducción de brechas y la transformación de patrones culturales discriminatorios a lo largo del ciclo de vida.

En el caso de la Defensoría del Pueblo, a manera de ejemplo, las atribuciones que contribuyen a la ejecución de las Agendas Nacionales para la Igualdad de manera transversal, son las siguientes:

Tabla 1. *Atribuciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador que contribuyen a la ejecución de las Agendas Nacionales para la Igualdad*

| Agenda   | Atribución Defensoría del Pueblo  |
|--|---|
| Agenda Nacional para la Igualdad en Discapacidades           | <p>Solicitar a las autoridades competentes que juzguen y sancionen las infracciones que prevé la Ley Orgánica de Discapacidades (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art. 100).</p> <p>Dictar medidas de protección de cumplimiento obligatorio, en tema discapacidades, en el sector público y privado y sancionar su inobservancia (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art. 100).</p> <p>Hacer uso de la jurisdicción coactiva para la ejecución de las sanciones pecuniarias sobre vulneraciones de derechos de personas con discapacidades (Ley Orgánica de Discapacidades, 2012, art. 100).</p>   |
| Agenda Nacional de Igualdad para la Movilidad Humana         | <p>Defender de oficio o a petición de parte, a las y los ecuatorianos en el exterior que sufran violaciones de derechos humanos, mediante las vías diplomáticas o judicial internacional (CRE, 2008, art. 215 y Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 1997, art. 8 literal o).</p> <p>Informar y velar por el efectivo cumplimiento, y recomendar la firma y ratificación, de pactos, convenios y declaraciones internacionales en materia de derechos humanos (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 1997, art. 8 literal m).</p> <p>Realizar visitas periódicas a los centros de rehabilitación social, unidades de investigación, recintos policiales y militares para comprobar el respeto a los derechos humanos (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 1997, art. 8 literal i).</p> <p>Prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas (CRE, 2008, art. 215).</p> <p>Hacer recomendaciones a las autoridades competentes con el objeto de mejorar el trato y las condiciones de las personas privadas de libertad y de prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, tomando en consideración las normas pertinentes de las Naciones Unidas (Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, 2006, art. 19 literal b).</p> |
| Agenda Nacional para la Igualdad de Nacionalidades y Pueblos | <p>Promover la capacitación, difusión y asesoramiento en el campo de los derechos humanos, ambientales y de patrimonio cultural, utilizando los espacios de comunicación y difusión que asigna la Ley al Estado (Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, 1997, art. 8 literal h).</p>   |

|   |  |
|---|--|
| <p>Agenda Nacional de las Mujeres y la Igualdad de Género</p> | <p>Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos (CRE, 2008, art. 215 inciso 2).</p> <p>Programa de Reparación por vía administrativa (Ley para la Reparación de las Víctimas y la Judicialización de Graves Violaciones de Derechos Humanos y Delitos de Lesa Humanidad, 2013, arts. 4 y 9).</p> <p>Patrocinar de oficio o a solicitud de parte, acciones judiciales para garantizar la equidad procesal (Reglamento General a la Ley Contra la Violencia a la Mujer y a la Familia, art. 16).</p> <p>Defender de oficio o a petición de parte, los/as ecuatorianos/as afectadas con el VIH/SIDA, o familiares que fueren víctimas de discriminación cuyos derechos hayan sido vulnerados por esta causa (Ley para la Prevención y Asistencia Integral del VIH/SIDA, art. 12).</p>   |
| <p>Agenda Nacional para la Igualdad Intergeneracional</p>     | <p>Conocer sobre el abandono a personas adultas mayores e informar al juez de lo civil de su domicilio, tomando en cuenta las normas establecidas en el Código Civil y el Código de Procedimiento Civil que rigen para el efecto (Ley del Anciano, art. 11).</p> <p>Establecer las gestiones extrajudiciales tendientes al esclarecimiento de la filiación del niño o niña y posterior reconocimiento voluntario o entablar las acciones para que sea declarada judicialmente (Código de la Niñez y Adolescencia, inciso tercero del art. 36).</p> <p>Recibir la denuncia de personas que tengan conocimiento de un hecho que presente características propias de maltrato, abuso y explotación sexual, tráfico o pérdida de que hubiere sido víctima un niño, niña o adolescente (Código de la Niñez y Adolescencia, art. 72).</p> <p>Realizar la legitimación activa en la acción para solicitar la limitación, suspensión o privación de la patria potestad (Código de la Niñez y Adolescencia, art. 115 numeral 3).</p> <p>Proponer la acción administrativa de protección de derechos de niños/as y adolescentes (Código de la Niñez y Adolescencia, art. 236 numeral 3).</p> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo. (2015). *Atribuciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador que contribuyen a la ejecución de las Agendas Nacionales para la Igualdad*. Quito: DPE.



## **El rol de la Defensoría del Pueblo**

### **La Defensoría del Pueblo de Ecuador como Institución Nacional de Derechos Humanos**

La Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos de Ecuador. En el ámbito internacional, las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos son aquellas que dentro del Estado tienen como mandato la protección y la promoción de los derechos humanos. Deben ser independientes, autónomas y tener una composición que garantice su pluralismo.

De acuerdo con los Principios de París<sup>1</sup>, es decir los lineamientos internacionales relativos a la función, composición, estatuto y atribuciones de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, estas deben tener el mandato más amplio posible. Así, las INDH, deben estar facultadas para:

1. Presentar de oficio o a instancia de las autoridades correspondientes, dictámenes, recomendaciones propuestas e informes sobre toda cuestión relativa a la protección y promoción de derechos, a partir de:
  - a) El examen de la normativa interna y los proyectos de ley (concretamente de disposiciones de carácter legislativo, administrativo y sobre la organización judicial) para que estas normas y medidas respeten los principios fundamentales en materia de derechos humanos.
  - b) Toda situación de violación de los derechos humanos de la cual se hayan ocupado.
  - c) La situación nacional en materia de derechos humanos en general o sobre cuestiones específicas.
  - d) Situaciones de violación de derechos humanos en cualquier parte del país.
2. Alertar la ratificación o adhesión de instrumentos internacionales, y asegurar su aplicación; y promover y asegurar que la normativa interna y las prácticas nacionales se armonicen con los instrumentos internacionales de derechos humanos.
3. Cooperar con las Naciones Unidas, sus agencias, instituciones regionales e instituciones de otros países, en la tarea de promover y proteger los derechos humanos; asimismo, contribuir a la

---

<sup>1</sup> La Asamblea General de Naciones Unidas, mediante Resolución 48/134 de 4 de marzo de 1994, acogió los Principios de París y, entre otras disposiciones, alentó el fortalecimiento de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de acuerdo con estos Principios.

elaboración de los informes que el Estado debe presentar en cumplimiento de los tratados internacionales.

4. Promover los derechos humanos y la lucha contra todas las formas de discriminación y sensibilizar a la opinión pública a través de la enseñanza y la información. En tal sentido pueden colaborar en la elaboración de programas de educación en derechos humanos y participar en su implementación en el ámbito escolar, universitario y profesional; pueden recurrir a todos los medios de comunicación para su difusión; y, para concluir, deben realizar investigaciones en la esfera de los derechos humanos.

Es importante destacar que “la prevención de la tortura y el trato cruel, inhumano y degradante, las ejecuciones sumarias, la detención y desaparición arbitrarias y la protección de los activistas de derechos humanos” (OACDH, s.f., párr. 2) son aspectos esenciales de la protección de derechos humanos que deben realizar las INDH. Asimismo, las INDH desempeñan un rol fundamental en la promoción e implementación de instrumentos internacionales de derechos humanos en el ámbito nacional.

El Comité Internacional de Coordinación de las INDH (CIC) cuya sede está en Ginebra<sup>2</sup>, es el órgano encargado de fortalecer a las INDH, a fin de que estas sean independientes y eficaces. Actualmente está formado por 120 Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, 70 de las cuales se encuentran acreditadas con categoría A. Las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos reciben acreditación A cuando del proceso correspondiente, su estructura y funcionamiento se alinean a lo que establecen los Principios de París.

El sistema de acreditación, que se lleva a cabo a través del Subcomité de Acreditación del CIC (SAC), ha evolucionado y se ha fortalecido en los últimos años, guiado por principios de transparencia, rigor e independencia. Así, las medidas que el CIC ha adoptado para mejorar el proceso incluyen: un sistema por el cual las INDH se revisan de forma periódica cada 5 años; un proceso de apelación para las INDH que garanticen mayor transparencia y el debido proceso; una revisión rigurosa de cada aplicación; recomendaciones específicas del Subcomité a las instituciones nacionales; y, una distribución amplia que permita un mayor conocimiento de dichas recomendaciones. La acreditación confiere reconocimiento internacional y protección a la INDH y apoya el fortalecimiento de las instituciones de cara a la responsabilidad de los Estados. Su conformidad con los Principios de París les permite

---

<sup>2</sup> Tanto las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, como el Comité Internacional de Coordinación de las INDH y el Subcomité de Acreditación, reciben el apoyo técnico de la Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos a través de la Sección de Instituciones Nacionales y Mecanismos Regionales.

participar de manera amplia en el trabajo y la toma de decisiones del CIC, así como en la labor del Consejo de Derechos Humanos y otros mecanismos de la ONU.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador presentó su primera solicitud de acreditación ante el CIC en 1999 y recibió el estatus de A con restricciones (R). En 2002, la Defensoría recibió el estatus A. En abril de 2008, a raíz del proceso de renovación de la acreditación de todas las INDH, el Subcomité de Acreditación informó a la Defensoría de su intención de recomendar se le otorgue status B y le dio a la institución un año para ofrecer pruebas que demuestren su conformidad continua con los Principios de París. En marzo de 2009, la Defensoría recibió el estatus A.

En el marco de la re-acreditación de la Defensoría, en marzo de 2009, el Subcomité realizó las siguientes observaciones:

1. Recomendó realizar modificaciones a la ley orgánica para resolver las discrepancias entre la Constitución y la necesidad de estar en consonancia con los Principios de París (por ejemplo, la duración del mandato);
2. Alentó a que el proceso de selección de la o el Defensor del Pueblo incorpore requisitos pertinentes derivados de los Principios de París y recordó al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, a cargo de la designación del Defensor o Defensora, la importancia de contar con la participación de la sociedad civil en el procedimiento;
3. Reiteró la necesidad de que la Defensoría interactúe eficazmente con el Sistema de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

En enero de 2015, la Defensoría del Pueblo presentó su solicitud de re-acreditación ante el CIC. Luego de un exhaustivo análisis de factores como independencia, mandato constitucional, pluralismo, proceso de selección de autoridades, igualdad de género, infraestructura, presupuesto, procesos de promoción y protección de derechos humanos, entre otros, el proceso dio como resultado la ratificación de su estatus A, es decir, la Defensoría del Pueblo de Ecuador cumple con los Principios de París. El Subcomité de Acreditación del CIC, en el último proceso de reacreditación, ha recomendado principalmente a la Defensoría del Pueblo de Ecuador que siga impulsando las reformas a la Ley Orgánica para que la legislación secundaria se adecúe a la Constitución de 2008 así como a los Principios de París<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Oficio s.n. de 25 de marzo de 2015, suscrito por Afarin Shahidzadeh, Jefe adjunta, Sección de Instituciones Nacionales y Mecanismos Regionales, Secretaría, CIC Subcomité de Acreditación, dirigido al Dr. Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo.

## Competencias constitucionales

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, conforme a su mandato constitucional, promueve y tutela los derechos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país, así como de las personas ecuatorianas en el exterior y los derechos de la naturaleza, para coadyuvar al ejercicio de la vida digna y del buen vivir; además, al ser parte de la Función de Transparencia y Control Social se constituye en un organismo de control de las entidades del sector público y privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público (DPE, 2015c).

La Constitución de la República (2008) determina el campo de acción de la Defensoría del Pueblo y le atribuye:

1. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.
2. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
4. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

El trabajo institucional aborda varios ámbitos, tanto para la protección como para la promoción de los derechos, así, la Defensoría ha establecido distintos procesos para responder a las diferentes demandas de usuarias y usuarios externos e internos. En el ámbito de la protección de derechos se lleva a cabo los siguientes procesos tutelares: patrocinio de garantías jurisdiccionales; apertura de expedientes de investigación defensorial y resolución de los mismos; vigilancia del debido proceso tanto en sede administrativa como judicial; y, la emisión de medidas de cumplimiento obligatorio.

Los siguientes cuadros detallan la información acerca de la tramitación y resolución de los casos atendidos a nivel nacional por la Defensoría del Pueblo en el 2015.

Tabla 2. *Casos ingresados, resueltos y en trámite atendidos a nivel nacional de enero a diciembre de 2015*

| Tipo de Derecho Vulnerado            | INGRESADOS |            | RESUELTOS |            | EN TRÁMITE |            |
|--------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
|                                      | Número     | Porcentaje | Número    | Porcentaje | Número     | Porcentaje |
| Derecho de Protección Debido Proceso | 381        | 2,23%      | 122       | 0,92%      | 293        | 1,72%      |
| Derechos del Buen Vivir              | 1.086      | 6,37%      | 835       | 6,29%      | 708        | 4,16%      |
| Derechos Colectivos                  | 63         | 0,37%      | 41        | 0,31%      | 39         | 0,23%      |
| Derechos de Consumidores             | 551        | 3,23%      | 178       | 1,34%      | 359        | 2,11%      |
| Derechos de la Naturaleza            | 9          | 0,05%      | 3         | 0,02%      | 8          | 0,05%      |

|   |               |                |               |                |               |                |
|---|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria | 5.720         | 33,54%         | 2.118         | 15,96%         | 3.890         | 22,83%         |
| Derechos de Libertad <sup>4</sup>                         | 7.207         | 42,26%         | 5.541         | 41,75%         | 4.061         | 23,84%         |
| Derechos de Participación                                 | 13            | 0,08%          | 10            | 0,08%          | 8             | 0,05%          |
| Derechos de Protección                                    | 1.371         | 8,04%          | 285           | 2,15%          | 1.228         | 7,21%          |
| Derechos de Usuarios                                      | 193           | 1,13%          | 43            | 0,32%          | 146           | 0,86%          |
| Casos Sistema "DEFENSOR"                                  | 25            | 0,15%          | 4.030         | 30,36%         | 5.921         | 34,75%         |
| Inadmisible   | 433           | 2,54%          | 66            | 0,50%          | 376           | 2,21%          |
| <b>Total nacional</b>                                     | <b>17.052</b> | <b>100,00%</b> | <b>13.272</b> | <b>100,00%</b> | <b>17.037</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED y Sistema DEFENSOR: Consolidado nacional enero-diciembre 2015. (2015). *Casos ingresados, resueltos y en trámite atendidos a nivel nacional de enero a diciembre de 2015*. Quito: DPE.

Los casos Ingresados corresponden al periodo 2015, mientras que los casos Resueltos corresponden a casos ingresados durante el 2015 y años anteriores. Los casos En trámite pertenecen tanto al 2015 como a años anteriores que no han sido resueltos todavía.

Tabla 3. *Procesos defensoriales de enero a diciembre 2015*

| TRÁMITES DEFENSORIALES                   | INGRESADOS    |                | RESUELTOS     |                | EN TRÁMITE    |                |
|--|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|  | Número        | Porcentaje     | Número        | Porcentaje     | Número        | Porcentaje     |
| Investigación Defensorial                | 7.229         | 42,39%         | 3.251         | 24,50%         | 5.501         | 32,29%         |
| Consumidores/as                          | 6.597         | 38,69%         | 4.325         | 32,59%         | 3.684         | 21,62%         |
| Vigilancia del Debido Proceso            | 1.662         | 9,75%          | 348           | 2,62%          | 1.486         | 8,72%          |
| Gestión Oficiosa                         | 1.352         | 7,93%          | 1.215         | 9,15%          | 318           | 1,87%          |
| Seguimiento de Cumplimiento de Sentencia | 126           | 0,74%          | 72            | 0,54%          | 82            | 0,48%          |
| AmicusCuriae                             | 11            | 0,06%          | 2             | 0,02%          | 10            | 0,06%          |
| Garantías Jurisdiccionales               | 35            | 0,21%          | 23            | 0,17%          | 23            | 0,14%          |
| Medidas de Protección                    | 15            | 0,09%          | 6             | 0,05%          | 12            | 0,07%          |
| Casos sistema "DEFENSOR" <sup>5</sup>    | 25            | 0,15%          | 4.030         | 30,36%         | 5.921         | 34,75%         |
| <b>Total nacional</b>                    | <b>17.052</b> | <b>100,00%</b> | <b>13.272</b> | <b>100,00%</b> | <b>17.037</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED y Sistema DEFENSOR. (2015). *Casos atendidos de grupos de atención prioritaria durante el 2015*. Quito: DPE.

<sup>4</sup> Incluye derechos de acceder a bienes y servicios públicos/privados de calidad.

<sup>5</sup> Casos ingresados por la Delegación Provincial de Galápagos. La resolución de casos en este sistema corresponde a los ingresados en años anteriores al Sistema de Gestión Documental, SIGED.

Tabla 4. Asesorías realizadas por la Defensoría del Pueblo durante el 2015

| Materias                         | Número        | Porcentaje     |
|----------------------------------|---------------|----------------|
| Administrativo Función Ejecutiva | 1 624         | 5,75%          |
| Administrativo Función Judicial  | 872           | 3,09%          |
| Asuntos entre particulares       | 2 637         | 9,34%          |
| Civil                            | 2 667         | 9,44%          |
| Personas Consumidoras            | 5 784         | 20,48%         |
| Divorcios                        | 367           | 1,30%          |
| Familia                          | 1 002         | 3,55%          |
| Inquilinato                      | 744           | 2,63%          |
| Laboral                          | 2 062         | 7,30%          |
| Municipios Administrativo        | 602           | 2,13%          |
| Penal                            | 1 995         | 7,06%          |
| Pensiones alimenticias           | 1 818         | 6,44%          |
| Propiedad                        | 505           | 1,79%          |
| Servicios bancarios              | 674           | 2,39%          |
| Telecomunicaciones               | 150           | 0,53%          |
| Tránsito                         | 379           | 1,34%          |
| Violencia intrafamiliar          | 564           | 2,00%          |
| Otros                            | 3 792         | 13,43%         |
| <b>Total nacional</b>            | <b>28 238</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Asesorías realizadas por la Defensoría del Pueblo durante el 2015*. Quito: DPE.

Tabla 5. Casos ingresados, resueltos y en trámite relacionados con derechos humanos y de personas usuarias y consumidoras durante el 2015

| Tipo de Derecho  | INGRESADOS    |                | RESUELTOS     |                | EN TRÁMITE    |                |
|--|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
|  | Número        | Porcentaje     | Número        | Porcentaje     | Número        | Porcentaje     |
| Derechos Humanos y de la Naturaleza                      | 5.485         | 32,17%         | 2.514         | 18,94%         | 3.975         | 23,33%         |
| Derechos de Consumidores                                 | 6.597         | 38,69%         | 4.325         | 32,59%         | 3.684         | 21,62%         |
| Derechos de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios | 4.945         | 29,00%         | 2.403         | 18,11%         | 3.457         | 20,29%         |
| Casos Sistema "DEFENSOR"                                 | 25            | 0,15%          | 4.030         | 30,36%         | 5.921         | 34,75%         |
| <b>Total nacional</b>                                    | <b>17.052</b> | <b>100,00%</b> | <b>13.272</b> | <b>100,00%</b> | <b>17.037</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados sobre servicios públicos domiciliarios durante el 2015*. Quito: DPE.

Además, vale señalar que la Defensoría del Pueblo, en el marco de los Principios de París, realiza promoción de los derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de las personas usuarias y

consumidoras, mediante procesos de educación en estas temáticas, en los niveles de capacitación, difusión y sensibilización; así, se cuenta con los siguientes datos de los procesos educativos realizados en el 2015 a nivel nacional:

Tabla 6. *Procesos de educación realizados en el 2015 a nivel nacional*

| Tipo de derechos                            | Nivel educativo | Procesos educativos | Ejecuciones (talleres, ferias, conferencias, etc.) | Público objetivo        |                              |
|---|-----------------|---------------------|--|-------------------------|------------------------------|
|   |                 |                     |  | Ciudadanas y ciudadanos | Personas servidoras públicas |
| Derechos del Buen Vivir                     | Capacitación    | 4                   | 10   | 164                     | 139                          |
|   | Sensibilización | 0                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 3                   |  |                         |                              |
| Derechos de Libertad                        | Capacitación    | 67                  | 325  | 6521                    | 2558                         |
|   | Sensibilización | 19                  |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 27                  |  |                         |                              |
| Derechos de la Naturaleza                   | Capacitación    | 0                   | 1  | 0                       | 30                           |
|   | Sensibilización | 0                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 1                   |  |                         |                              |
| Derechos de Protección                      | Capacitación    | 0                   | 1  | 174                     | 0                            |
|   | Sensibilización | 0                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 1                   |  |                         |                              |
| Derechos de Grupos de Atención Prioritaria  | Capacitación    | 20                  | 79   | 2305                    | 179                          |
|   | Sensibilización | 5                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 9                   |  |                         |                              |
| Derecho de acceso a información pública     | Capacitación    | 44                  | 106  | 1366                    | 1648                         |
|   | Sensibilización | 0                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 4                   |  |                         |                              |
| Derechos de Personas Usuaris y Consumidoras | Capacitación    | 1                   | 69   | 1510                    | 50                           |
|   | Sensibilización | 3                   |  |                         |                              |
|   | Difusión        | 7                   |  |                         |                              |
| <b>Totales</b>                              |                 | 215                 | 591  | 12040                   | 4604                         |
|   |                 |                     |  | 16644                   |                              |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Educación y Capacitación. (2015). *Procesos de educación realizados en el 2015 a nivel nacional*. Quito: DPE.

Tabla 7. *Procesos de incidencia en política pública realizados en el 2015 a nivel nacional*

| <b>Procesos Normativos</b>  |   |
|---|---|
| <b>Proceso</b>  | <b>Número total de productos realizados</b> |
| Monitoreo Normativo (Boletines de seguimiento normativo) <sup>6</sup>                                       | 24  |
| Construcción de estándares internacionales (publicados)   | 1   |
| Informes de estándares normativos para incidencia nacional  | 7   |
| Análisis de normativa nacional (Proyectos de ley)   | 6   |
| Análisis de normativa local (Proyectos de ordenanza)  | 9   |
| Construcción y reforma normativa nacional (Proyecto de ley de sistema de protección de DDHH)                | 1   |
| Construcción y reforma normativa local (Ordenanza Modelo de protección de DDHH de personas Adultas Mayores) | 1   |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Políticas Públicas. 2015. *Procesos normativos realizados en el 2015. Quito: DPE*

Tabla 8. *Procesos de incidencia a través de talleres de socialización realizadas en el 2015*

| <b>Talleres de Incidencia Normativa</b>  |                            |                             |
|--|----------------------------|-----------------------------|
| <b>Temas tratados</b>                    | <b>Talleres realizados</b> | <b>Número de Asistentes</b> |
| Movilidad Humana                         | 4                          | 90                          |
| Derechos de las Personas Adultos Mayores | 13                         | 552                         |
| Violencia de Género e Intrafamiliar      | 1                          | 20                          |
| Derecho de la Movilidad y transporte     | 2                          | 25                          |
| <b>Total</b>                             | 19                         | 647                         |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Políticas Públicas. 2015. *Procesos de incidencia a través de talleres realizados en el 2015. Quito: DPE*

Tabla 9. *Procesos de investigación realizados en el 2015*

| <b>Investigaciones</b>                  |                            |
|---|----------------------------|
| <b>Tipo de derecho</b>                  | <b>Informes realizados</b> |
| Vivienda                                | 1                          |
| Grupos de Atención Prioritaria          | 1                          |
| Derechos del buen vivir                 | 2                          |
| Derecho a la Vida e Integridad Personal | 1                          |
| Empresas y Derechos Humanos             | 1                          |

<sup>6</sup> Los boletines de monitoreos normativos son remitidos para consumo interno de las y los servidores de la Defensoría del Pueblo.



| <b>Cuestionarios y solicitudes de información respondidos por la Defensoría del Pueblo</b> |           |
|--|-----------|
| Derechos del Buen Vivir <sup>7</sup>   | 18        |
| <b>Total investigaciones</b>   | <b>24</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas. (2015). *Procesos de investigación realizados en el 2015*. Quito: DPE

Tabla 10. *Procesos de incidencia a través de reuniones realizadas en el 2015*

| <b>REUNIONES PARA GENERACIÓN DE INCIDENCIA EN POLÍTICA PÚBLICA<sup>8</sup></b> |                            |
|--|----------------------------|
| <b>Tipo de reunión</b>   | <b>Número de reuniones</b> |
| Reuniones Interinstitucionales   | 25                         |
| Reuniones con Colectivos (Sujetos a vulneraciones de derechos)                 | 18                         |
| <b>Total investigaciones</b>   | <b>43</b>                  |

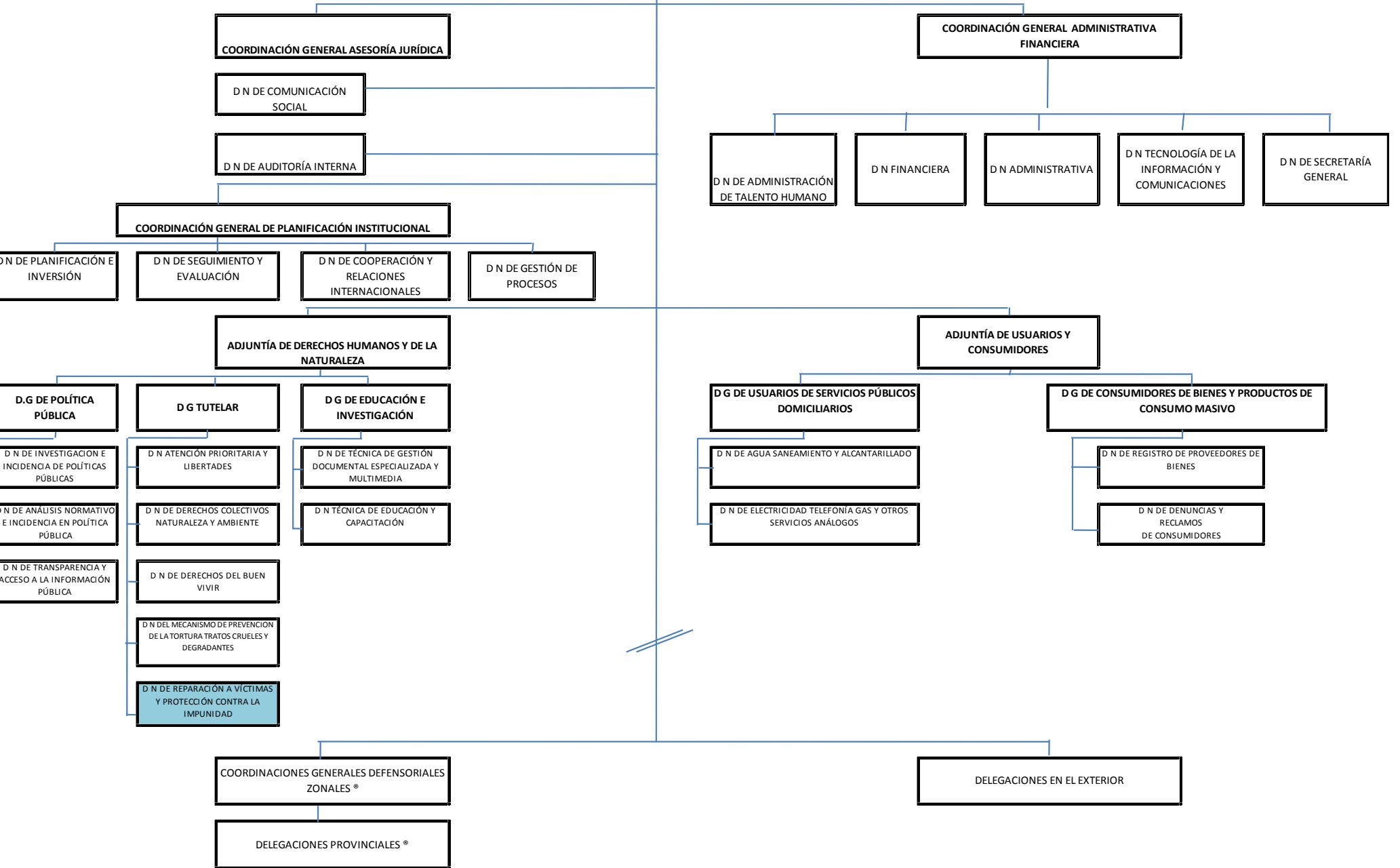
Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas. (2015). *Procesos de incidencia a través de reuniones realizadas en el 2015*. Quito: DPE

### **Estructura de la Defensoría del Pueblo**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, luego de un proceso de reestructuración y fortalecimiento institucional, cuenta con dos Adjuntías: la primera de Derechos Humanos y de la Naturaleza; y, la segunda de Usuarios y Consumidores. Las Adjuntías se integran por direcciones generales y direcciones nacionales para el cumplimiento de sus funciones. Adicionalmente, la Defensoría comprende áreas de apoyo, nueve coordinaciones generales defensoriales zonales, diecisiete delegaciones provinciales y ocho delegaciones fuera del país. Un punto importante que vale señalar en esta sección y que difiere de la estructura organizacional institucional presentada en el 2014, es la creación de la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad, que nace de la expedición de la Ley de Reparación de Víctimas y Judicialización de Graves Violaciones de Derechos Humanos y Delitos de Lesa Humanidad Ocurren en el Ecuador entre el 4 de octubre de 1983 y el 31 de diciembre de 2008 y que se viabiliza con la aprobación de la reforma al Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos, emitida por el Ministerio del Trabajo en junio de 2015. Lo expuesto se puede apreciar en el siguiente gráfico:

<sup>7</sup> Los cuestionarios respondidos están detallados en la Tabla 29.

<sup>8</sup> El número de reuniones reportado en esta tabla no contabiliza las reuniones para realizar incidencia en territorio, realizadas por las Coordinaciones Zonales y Delegaciones Provinciales de la Institución.



Nota: Mediante Resolución No. MDT-VSP-2015-0160 de fecha 17-06-2015 se aprueba la creación de la Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad.  
 Figura 1. Estructura Orgánica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015).

## **Otras competencias legales de la Defensoría del Pueblo**

### **La Defensoría del Pueblo en la Función de Transparencia y Control Social.**

El art. 204 de la Constitución (2008) establece el sentido y alcance de la Función de Transparencia y Control Social y señala que:

promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción.

Esta Función del Estado, está integrada por la Defensoría del Pueblo, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, la Contraloría General del Estado y las superintendencias: Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, Superintendencia de la Información y Comunicación y Superintendencia de Control de Poder del Mercado.

Asimismo, la Constitución establece en su art. 206 la conformación de una instancia de coordinación entre las y los titulares de cada una de las entidades que conforman esta Función; los deberes y atribuciones de esta instancia son:

1. Formular políticas públicas de transparencia, control, rendición de cuentas, promoción de la participación ciudadana y prevención y lucha contra la corrupción.
2. Coordinar el plan de acción de las entidades de la Función, sin afectar su autonomía.
3. Articular la formulación del plan nacional de lucha contra la corrupción.
4. Presentar a la Asamblea Nacional propuestas de reformas legales en el ámbito de sus competencias.
5. Informar anualmente a la Asamblea Nacional de las actividades relativas al cumplimiento de sus funciones, o cuando ésta lo requiera.

En igual sentido el art. 6 de la Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social (2013) establece la composición del Comité de Coordinación, el mismo que está integrado por una Presidencia, una Vicepresidencia y una Secretaría Técnica.

La participación de la Defensoría del Pueblo en esta Función del Estado ha sido activa y permanente. Así, el 13 de enero de 2015, el Comité de Coordinación de la Función eligió a nuestra institución para ocupar la Vicepresidencia, espacio en el que conjuntamente con la Presidencia de la Función y demás entidades que la conforman, se ha desarrollado iniciativas de trabajo de alcance nacional en el territorio.

El trabajo del Comité ha sido apoyado también gracias a la conformación de comisiones integradas por delegadas y delegados de las entidades que conforman la Función; así se han integrado cuatro comisiones de trabajo:

- a) Comisión Técnica
- b) Comisión Jurídica
- c) Comisión de Capacitación
- d) Comisión de Comunicación

Estas comisiones sesionan de forma periódica y realizan análisis y propuestas de trabajo técnico en los rubros de transparencia y control, aspectos que son puestos a consideración del Comité de Coordinación para su valoración y aprobación.

#### ***Incidencia en el territorio.***

La Función de Transparencia le ha otorgado un énfasis particular a sus actividades e incidencia en el territorio; así durante el año 2015 se realizaron 14 talleres con mesas informativas.

Los talleres han sido pensados para profundizar el conocimiento que tiene la ciudadanía acerca de esta Función del Estado ecuatoriano; así como para capacitarla sobre sus derechos constitucionales, la prevención y lucha contra la corrupción y los mecanismos de participación ciudadana. La Defensoría del Pueblo ha asumido en todos los talleres de capacitación el tema correspondiente a derechos constitucionales, con la participación de sus delegados o delegadas provinciales en cada una de los eventos. Así, junto al aporte y compromiso de todas las instituciones que conforman la Función se ha provocado un efecto multiplicador en el territorio y se ha consolidado la presencia de la Función de Transparencia a escala nacional.

#### ***Protección de Datos Personales.***

Otra de las preocupaciones fundamentales de la Función ha sido la creación de normas y principios que aseguren la protección de datos personales.

Para solventar esta preocupación, bajo el liderazgo de la Defensoría del Pueblo se tendieron puentes hacia la cooperación internacional a fin de trabajar el tema de la protección de datos personales.

Así, el Programa Internacional EUROsociAL, a través de la Fundación Centro de Educación a Distancia para el Desarrollo Económico y Tecnológico, y la Función de Transparencia y Control Social, facilitó una serie de actividades bajo formato de Seminario-Taller Internacional, con diversos representantes nacionales de la Administración Pública y la sociedad civil ecuatoriana, quienes junto a expertas y

expertos nacionales y extranjeros, trabajaron los días 29 y 30 de septiembre y 1 de octubre de 2015, para generar las bases para la protección de datos personales.

El objetivo específico del taller internacional fue el de analizar las experiencias más destacadas en materia de protección de datos en Iberoamérica y el estado de situación en que se encuentra este tema en Ecuador. Por su parte, el taller interno formuló una primera versión de diseño de la normativa de protección de datos para la Función, la que continuó enriqueciéndose y mejorándose a través de actividades posteriores, igualmente previstas en el Proyecto.

Así, el 29 de diciembre el Comité de Coordinación de la Función de Transparencia y Control Social aprobó las Políticas Generales de Protección de Datos mismas que tienen por objeto guiar a las instituciones que conforman la función, en el tratamiento de los datos personales que realicen en el ejercicio de sus competencias y atribuciones, respetando su autonomía.

De esta manera se puede analizar el compromiso y trabajo permanente de la Defensoría del Pueblo en el seno de Función de Transparencia y Control Social; sin duda los avances en términos de incidencia y presencia en el territorio son alentadores, así como los verificados en el tema de protección de datos; sin embargo, varios desafíos aún aguardan ser afrontados por esta función, cuyas acciones consolidan la arquitectura del Estado Constitucional de Derechos y Justicia y sin duda aportan en la construcción democrática de la sociedad ecuatoriana.

### **Participación de la Defensoría del Pueblo en el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación.**

La Defensoría del Pueblo actúa en el Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación (Cordicom), a través de su representante y de tal forma ha participado en diferentes procesos, no obstante, para el presente informe se considerará aquellos que tengan relación con los derechos; así, por ejemplo, , ha presentado 6 propuestas de reglamentación y aportes técnicos, jurídicos y políticos en la materia y ha aportado a la aprobación de resoluciones para la creación de 21 nuevos medios de comunicación con enfoque social y de derechos, a nivel nacional.

Adicionalmente, vale señalar que se realizó la calificación de 37 contenidos presuntamente discriminatorios, que fueron reportados por la Superintendencia de la Información y la Comunicación, Supercom. De los casos analizados en la entidad, 24 fueron calificados como discriminatorios y nueve como no discriminatorios.

Tabla 11. *Detalle de contenidos discriminatorios calificados por la Cordicom durante el período 2014 - octubre 2015*

| <b>Casos analizados</b>   | <b>N°</b> |
|---------------------------|-----------|
| Casos discriminatorios    | 24        |
| Casos no discriminatorios | 9         |
| Casos incompletos         | 2         |
| Asistencias técnicas      | 2         |
| Total                     | 37        |

Fuente: Ecuador. Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. (2015). *Detalle de contenidos discriminatorios calificados por la Cordicom durante el período 2014-octubre 2015*. Quito: Cordicom.

Las principales razones por las que se han calificado los contenidos comunicacionales reportados por la Supercom como discriminatorios son: sexo (6), orientación sexual (3), la intersección de sexo y orientación sexual (3) y por etnia (3), lo cual refleja que los principales colectivos que han sido discriminados en los medios de comunicación social son las mujeres, la población de orientación sexual diversa, la afrodescendiente y la indígena. De los 37 casos analizados, 17 fueron difundidos en radio, 12 en televisión y 8 en prensa.

Tabla 12. *Contenidos discriminatorios calificados en 2015*

| <b>Número/ Fecha</b>  | <b>Medio de Comunicación</b> | <b>Programa/ Sección</b>                         | <b>Discriminatorio</b> | <b>Razón</b>          | <b>Tipo de medio</b> |
|-----------------------|------------------------------|--|------------------------|-----------------------|----------------------|
| 1. Febrero 19 de 2015 | Radio Zapotillo 96,1 FM      | Programa «Primer Plano»                          | Sí                     | Por razones de género | Radio                |
| 2. Febrero 27 de 2015 | Diario Expreso               | Columna de Glosario de Wellington Paredes        | No                     | No es discriminatorio | Prensa               |
| 3. Marzo 02 de 2015   | Radio Fútbol FM 96,9         | «Mira quién habla... de pelotas»                 | No                     | No es discriminatorio | Radio                |
| 4. Marzo 03 de 2015   | Canal Uno                    | «Compadritos»                                    | Sí                     | Por razones de etnia  | Televisión           |
| 5. Marzo 23 de 2015   | El verdadero Salitreño       | Publicación «Si existiera en cuentero de Muisne» | No                     | No es discriminatorio | Prensa               |
| 6. Marzo 25 de 2015   | Radio Scándalo               | «Escándalo en la política y la cultura»          | Sí                     | Por razones de edad   | Radio                |
| 7. Abril 06 de 2015   | Periódico El Colorado        | «Chistes»  | Sí                     | Por razones de género | Prensa               |
| 8. Abril 20 de 2015   | Radio Rumba                  | «Noticias al día»                                | Sí                     | Razones de etnia      | Radio                |
| 9. Mayo 19 de 2015    | Radio Scándalo               | «La Trifulca»                                    | Sí                     | Por razones de género | Radio                |

|                           |                    |   |    |   |            |
|---------------------------|--------------------|---|----|---|------------|
| 10. Mayo 20 de 2015       | Diario El Nacional | «No al ingreso de tatuados a planteles» | Sí | Por edad e identidad cultural                   | Prensa     |
| 11. Mayo 21 de 2015       | Radio Rumba        | «Rumba y Goles»                         | No | No es discriminatorio                           | Radio      |
| 12. Agosto 05 de 2015     | Radio Luz y Vida   | «Onda positiva»                         | No | No es discriminatorio                           | Radio      |
| 13. Agosto 17 de 2015     | Radio Líder        | «Actualidad en la Noticia»              | Sí | Por condición migratoria                        | Radio      |
| 14. Agosto 25 de 2015     | Radio Farra        | «Código Informativo»                    | Sí | Por razones de sexo y por condición de embarazo | Radio      |
| 15. Agosto 28 de 2015     | Radio Unión        | «Deportivísimo»                         | Sí | Por razones de orientación sexual               | Radio      |
| 16. Septiembre 23 de 2015 | Radio Canela       | «El Show de los Miembros»               | Sí | Por razones de orientación sexual               | Radio      |
| 17. Septiembre 30 de 2015 | Ecuavisa           | «Ecuador tiene Talento»                 | Sí | Por razones de religión y edad                  | Televisión |

Fuente: Ecuador. Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. (2015). *Contenidos discriminatorios calificados en 2015*. Quito: Cordicom.

Otro de los temas abordados por el Cordicom en el 2015 se refiere a la reproducción de los contenidos sexualmente explícitos conforme la ley y el reglamento de la materia, en los distintos medios de comunicación, así, el análisis realizado por el Cordicom en torno a esta materia, constituye un mecanismo para asegurar la difusión de este tipo de programación en la franja horaria correspondiente, garantizando, entre otros principios y derechos, el interés superior de niñas, niños y adolescentes, así como el tratamiento técnico y jurídico de las demandas ciudadanas.

Otros análisis e investigaciones que ha realizado la Defensoría del Pueblo como parte del Cordicom, se detallan a continuación:

Tabla 13. *Análisis e investigaciones que realizados por la Defensoría del Pueblo como parte del Cordicom durante el 2015*

| Título   | Objetivo   | Fecha           |
|--|--|-----------------|
| <b>Análisis</b>  |  |                 |
| Diagnóstico de realidades y desafíos en política pública para la creación de medios comunitarios | Conocer la realidad nacional en la que se deben impulsar 36 políticas públicas para el desarrollo de los medios comunitarios. En esencia, se trata de disponer de un diagnóstico y propuestas de política pública a favor de medios comunitarios. Este documento de investigación y análisis es el fundamento para gestionar líneas de acción en beneficio de medios comunitarios.   | Abril 2015      |
| Impacto social de los medios de comunicación   | Este trabajo cumplió con el objetivo de realizar una revisión de toda la diversidad de planteamientos teóricos que realizan acercamientos a la problemática desde diversos frentes, considerando que el impacto que los medios de comunicación generan en la sociedad ha sido tema de análisis académico en los estudios sobre la comunicación a nivel mundial. Este estudio contribuyó al debate del «Reglamento que establece los parámetros de calificación del proyecto comunicacional para la adjudicación y autorización de concesiones de frecuencias del espectro radioeléctrico para el funcionamiento de estaciones de radio y televisión, y para la autorización de funcionamiento de los sistemas de audio y video por suscripción en los casos previstos en la ley».  | Noviembre 2015  |
| Calidad en los medios de comunicación  | Se realizó con el objetivo de desarrollar una revisión teórica, así como de la normativa legal vigente con la finalidad de establecer parámetros de calidad desde un enfoque de protección de derechos humanos, así también, de igualdad. Este trabajo fue utilizado como insumo para el debate y aprobación del Reglamento sobre el artículo 76 de la Ley Orgánica de Comunicación.   | Octubre 2015    |
| <i>Think Tanks</i>   | Este estudio consistió en definir que son los <i>Think Tanks</i> , sus objetivos, clasificación y modalidades de financiamiento. El estudio también permitió establecer la diferencias con relación a lo que son los blogs y los observatorios. Su aporte es de fundamental importancia para la constitución del Observatorio sobre derechos a la comunicación e información.  | Septiembre 2015 |
| <b>Investigaciones</b>   |  |                 |
| Interés general y relevancia pública   | Este estudio aportó a la interpretación de la normativa. De manera específica, se analizó la discusión académica (nacional e internacional) sobre la temática de interés general y la relevancia pública, para establecer un informe técnico, descriptivo y explicativo del tema. La investigación sirve de insumo para establecer la pertinencia de un Reglamento que regule los temas de interés que los medios deban informar, o los que no tengan importancia en el escenario público, como para ser difundidos. La recolección de la información se realiza a través de fuentes primarias y secundarias como textos académicos, pronunciamientos a nivel internacional, normativa y jurisprudencia.   | Noviembre 2015  |
| La realidad de la producción nacional y nacional independiente en Ecuador                        | Esta investigación ha sido planteada con el fin de contar con información cualitativa y cuantitativa que permita develar la situación económica, jurídica, organizativa de los productores nacionales y nacionales independientes, en cuanto a los contenidos que producen para los medios de comunicación.  | Noviembre 2015  |
| Percepción de la imagen de las mujeres en los medios de comunicación                             | Tiene como objetivo general el análisis de la percepción que generan los contenidos de los medios de comunicación al presentar la imagen de las mujeres. Determina cuáles son los estereotipos de género que mujeres y hombres valoran como discriminatorios y cuáles son considerados como prácticas positivas respecto a la imagen de las mujeres en la sociedad. El análisis desde la recepción de las audiencias permite conocer la mirada de las y los ciudadanos sujetos de derechos frente a los contenidos de los medios de comunicación. Con los resultados de estas discusiones se ha construido un documento que permitirá a la institución tomar diferentes líneas de acción con los medios, con la ciudadanía y establecer estrategias para la garantía de los derechos a la comunicación e información, con enfoque de género. | Noviembre 2015  |



|   |  |            |
|---|--|------------|
| La realidad de los medios comunitarios en Ecuador               | Este estudio se planteó con el fin de elaborar una línea de trabajo para impulsar el desarrollo de los procesos de creación y fortalecimiento de medios comunitarios en Ecuador. Este trabajo parte de la definición un marco teórico que sustenta los procesos de democratización y la importancia de rescatar el espacio comunitario. A la par se realizó el «Plan estratégico de medidas de acción afirmativa para la democratización de la comunicación comunitaria», con el objetivo de analizar el estado de situación de los medios comunitarios y proponer acciones afirmativas desde el enfoque económico – financiero. | Abril 2015 |
| Investigación para una propuesta de programa dirigida a jóvenes | Este estudio se centró en el análisis de la percepción que jóvenes, productoras de televisión, artistas, actrices y actores tienen en cuanto a la programación que se genera en el país. El objetivo fue analizar qué intereses tienen ahora las y los jóvenes, en qué espacios se desarrollan y a través de qué medios reciben información. Con este insumo se aportó a la institución en el diseño de un programa enfocado en la difusión de derechos, a través de la educación y entretenimiento.   | Abril 2015 |

Fuente: Ecuador. Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. (2015). *Análisis e investigaciones que realizados por la representante de la Defensoría del Pueblo como parte del Cordicom durante el 2015*. Quito: Cordicom.

En lo pertinente a la asistencia técnica, el Cordicom ha creado diferentes espacios con la ciudadanía en sus diversas formas organizativas, sean estas: juveniles, de mujeres, colectivos sociales, comunas, sectores de atención prioritaria, estudiantes, academia, funcionarias y funcionarios públicos, gremios; y, pueblos y nacionalidades como parte de los sectores históricamente excluidos. Además, establece, como dinámica de interlocución con la ciudadanía, una serie de conversatorios en el territorio nacional denominada «Jornada Territorial», cuyo principal objetivo es la promoción de derechos a la comunicación y la participación ciudadana; y, finalmente, difunde y promueve el enfoque intercultural a través de productos como las series documentales Ranti - Ranti y El Diván.

Vale señalar que la Defensoría del Pueblo y el Cordicom iniciaron en diciembre de 2015 el trabajo del Observatorio y Laboratorio de Medios. Esta actividad de carácter permanente permitirá contar con datos y cifras de seguimiento de los medios de comunicación con relación al cumplimiento de los derechos a la comunicación de todas las personas. Actualmente está en proceso de elaboración un primer documento de carácter informativo y educativo con los casos más emblemáticos tratados sobre discriminación en medios.

## **Gestión de los trámites sumarios de verificación de héroes y heroínas nacionales en el periodo 2015.**

La Ley de Reconocimiento a los Héroes y Heroínas Nacionales busca el reconocimiento por parte del Estado de las personas que hayan realizado actos únicos, verificables, de valor, solidaridad y entrega, más allá del comportamiento normal esperado y del estricto cumplimiento del deber, aun a riesgo de su propia integridad; salvando vidas, protegiendo las instituciones establecidas por la Constitución o defendiendo soberanía e integridad territorial del Estado.

Durante el año 2015, la Comisión de Verificación y Calificación de Héroes y Heroínas Nacionales, CVCHNN, de la cual forma parte un delegado de la Defensoría del Pueblo, realizó tres Trámites sumarios de postulaciones de Héroes y Heroínas Nacionales:

a) La CVCHNN inició un Trámite sumario, con la fase de admisibilidad, con cuatro postulaciones de oficio, las cuales cumplieron con los requisitos estipulados en el art. 13 del Reglamento a la Ley de Héroes y Heroínas Nacionales, procediéndose así a elaborar las respectivas providencias de admisibilidad que fueron notificadas el día 6 de noviembre del 2014 a cada una y cada uno de los postulantes y postulados.

Posteriormente, se procedió con la fase de verificación que se realizó en el período comprendido entre el 7 de noviembre de 2014 y el 4 de febrero del 2015, en la cual se calificó la postulación 034-2014-P.O.-CVCHHN-AVC correspondiente a la postulada Esther Luisana Jurado Tigre; tres postulaciones no fueron calificadas, notificando a las y los postulantes a través de sus respectivos correos electrónicos el día 4 de febrero del 2015 con la Resolución de Verificación y Calificación.

En la fase de reconsideración realizada entre el 5 y el 11 de febrero de 2015, se recibieron 3 solicitudes, de ellas la Comisión resolvió reconsiderar la postulación 032-2014-P.O.-CVCHHN-CVR a favor del postulado, servidor policial fallecido, Rodrigo Amable Alquinga Concha, tomando en consideración el criterio técnico jurídico doctrinario emitido por el señor Fabián Machado Arroyo General Inspector (SP) Delegado del Señor Ministro del Interior. No se presentaron impugnaciones en contra de las y los postulados calificados antes mencionados y el Pleno del CPCCS, mediante Resolución N° PLE-CPCCS-020-12-11-2015, de fecha 12 de noviembre de 2015, reconoció como Heroína y Héroe Nacional a Esther Luisana Jurado Tigre y Rodrigo Amable Alquinga Concha, respectivamente.

b) Otro de los Trámites sumarios se inició con dos postulaciones, cuyo inicio de la sustanciación fue autorizado mediante Resolución N° 006-333-CPCCS-2015 emitida por el Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social el 21 de enero de 2015; y memorando N° CPCCS-SGQ-212-2015 de fecha 19 de febrero de 2015. Las dos postulaciones, conforme se verificó en la fase de admisibilidad cumplieron con los requisitos estipulados en el art. 13 del Reglamento a la Ley de Héroe y Heroínas Nacionales, procediéndose a elaborar las respectivas providencias de admisibilidad que fueron notificadas el 4 de febrero del 2015 al postulado Cristian Marcelo Miño Jarrín y el 24 de marzo de 2015 al postulante Eladio Agapito Lino Sánchez en sus respectivos correos electrónicos. Posteriormente, en el período comprendido del 5 de febrero de 2015 hasta el 30 de abril del 2015, dentro de la fase de verificación no se calificaron las postulaciones 036-2015-P.O.-CVCHHN-CVR Y 037-2015-CVCHHN-CVR , por no concurrir los parámetros establecidos en el art. 1 de la Ley de Reconocimiento a los Héroe y Heroínas Nacionales; notificándoles a través de sus respectivos correos electrónicos el día 30 de abril del 2015 con la Resolución de Verificación y Calificación.

Del 4 al 8 de mayo de 2015, se recibieron 2 solicitudes de reconsideración, 036-2014-P.O.-CVCHHN-CVR correspondiente a Cristian Marcelo Miño Jarrín, y la 037-2014-P.O.-CVCHHN-CVR de Eladio Agapito Lino Sánchez; las mismas fueron debidamente analizadas y discutidas por la Comisión de Verificación y Calificación a los Héroe y Heroínas que resolvió no reconsiderar la decisión pues los supuestos actos heroicos postulados en los expedientes 036-CVCHHN-2015 y 0037-CVCHHN-2015 no cumplieron con los parámetros establecidos en el art. 1 de la Ley de Reconocimiento a los Héroe y Heroínas Nacionales y no se presentaron pruebas que permitan cambiar la decisión anterior.

c) Finalmente, el último Trámite sumario que conoció la Comisión, inició con 122 postulaciones realizadas a través de la página web del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. En la fase de admisibilidad, se determinó que de las 122, 5 postulaciones no cumplieron con los requisitos formales establecidos en el art. 13 del Reglamento a la Ley de Héroe y Heroínas Nacionales, procediéndose a elaborar las respectivas providencias de admisibilidad, las mismas que fueron notificadas el día 24 de junio del 2015 a las y los postulantes. La fase de verificación duró desde el 10 de septiembre hasta el 7 de diciembre del 2015 y en la misma participaron 117 postulantes, de los cuales la CVCHHN calificó a uno, por haber cumplido con los parámetros de valoración establecidos en el art. 1 de la Ley de Reconocimiento a los Héroe y Heroínas Nacionales, esta calificación está sujeta a impugnación ciudadana. Posteriormente, la fase de reconsideración tuvo lugar del 24 al 30 de diciembre de 2015, en la cual se presentaron 52 solicitudes y se concluyó reconsiderando la postulación No. 045-2015-CVCHHN-EQN-EQN-EQN, a favor del postulado fallecido Jaime Eduardo Quinga Bastidas, por

lo que este proceso sumario de héroes y heroínas culminó con dos héroes calificados, quedando pendiente la fase de impugnación ciudadana, a realizarse durante el 2016.

En conclusión, la Comisión de Verificación a los Héroes y Heroínas Nacionales ha ejecutado su trabajo en cumplimiento del mandato asignado, con pleno respeto a la normativa legal, reglamentaria y los parámetros exigidos para valorar todas y cada una de las postulaciones.

### **Gestión relacionada con las atribuciones de la Defensoría del Pueblo en materia de discapacidades.**

Uno de los objetivos primordiales del trabajo con personas con discapacidades es el contribuir directamente a la igualdad de oportunidades, inclusión social, participación y accesibilidad de las mismas; así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con la protección de sus derechos y asegurar que estos se ejerzan en forma efectiva y de manera transversal. El trabajo de la Defensoría ha sido enfático para tratar de lograr la equiparación de oportunidades para este grupo poblacional.

En este marco, cabe resaltar que de acuerdo con la Ley Orgánica de Discapacidades, la Defensoría del Pueblo, en el 2015 ha emitido 10 medidas de cumplimiento obligatorio suscritas por el Defensor del Pueblo dentro de las cuales se ha dispuesto la aplicación de medidas de protección a favor de personas con discapacidad, dirigidas a garantizar el derecho a la atención prioritaria, a la salud y a la protección social que les garantice vida digna, señalando la responsabilidad del Estado y la familia en la materialización de sus derechos.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo ha venido colaborando con la Secretaría Técnica de Discapacidades, Setedis, en la metodología para evaluar, medir y elaborar planes de Accesibilidad Universal con los Municipios, y en la Red Nacional de Desarrollo Inclusivo Comunitario.

## **Ejes estratégicos de trabajo de la Defensoría del Pueblo**

### **Derecho a la vida y a la integridad personal**

La Constitución de la República del Ecuador (2008, art. 66 numeral 2) reconoce el derecho a la inviolabilidad de la vida y el derecho a una vida digna que asegure la salud, alimentación, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso, ocio, y otros servicios necesarios. Asimismo, el derecho a la vida, se encuentra reconocido en varios instrumentos internacionales como el art. 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, el art. 6 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el art. 4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, por ejemplo.

El derecho a la vida genera al Estado obligaciones que no se reducen solamente a atender y garantizar el ciclo vital (crecer, reproducirse y morir), sino también impone al Estado obligaciones relacionadas con la satisfacción de necesidades de alimentación, agua, trabajo, salud, vivienda, y, por lo tanto, con el respeto, protección y garantía del proyecto de vida de cada persona.

Por otra parte, en virtud del principio de indivisibilidad e interdependencia que caracteriza a los derechos humanos, al hablar del derecho a la vida es inevitable hablar del derecho a la integridad personal. El derecho a la integridad personal se encuentra reconocido en el art. 66 numeral 3 de la Constitución, en el que se establece que este derecho comprende tanto la integridad física como la psíquica, moral y sexual; incluye el derecho a una vida libre de violencia, de esclavitud y de explotación sexual; prohíbe la tortura, la desaparición forzada y los tratos crueles, inhumanos y degradantes; y, prohíbe el uso de material genético y de experimentación científica que atente contra los derechos humanos. Este derecho se encuentra reconocido en varios instrumentos internacionales de carácter universal y regional.

El derecho a la vida y el derecho a la integridad personal son determinantes para el pleno ejercicio de los demás derechos humanos, en tal sentido el Estado ecuatoriano debe dedicar todos sus esfuerzos, y muchas veces adoptar acciones urgentes, con el fin de respetar, proteger, garantizar y promover la vida, entendida además como *vida digna*, y la integridad personal y por lo tanto, debe orientar su actuar a mejorar las condiciones sociales y económicas de las personas.

La Defensoría del Pueblo, por mandato constitucional, tiene entre sus atribuciones prevenir e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano o degradante en todas sus formas (CRE, 2008, art. 215 numeral 4), por ello, adoptó como uno de sus ejes estratégicos de trabajo, la protección y promoción del

derecho a la vida y del derecho a la integridad personal en todas sus dimensiones desde la gestión institucional en tutela, incidencia en políticas públicas y educación.

En virtud de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo asume la promoción, protección y tutela del derecho a la vida y a la integridad personal, a través de la realización de una serie de acciones que propician el goce y ejercicio del derecho a la vida y del derecho a la integridad personal como elementos esenciales para promover el *buen vivir*.

### **Tutela y protección de derechos.**

En materia tutelar la Defensoría ha conocido distintos casos relacionados con el derecho a la vida y el derecho a la integridad personal, no obstante, se detallan, a manera de ejemplo, los siguientes:

En materia tutelar la Defensoría ha conocido distintos casos relacionados con el derecho a la vida y el derecho a la integridad personal, no obstante, se detallan, a manera de ejemplo, los siguientes:

La Defensoría del Pueblo tuvo conocimiento del caso de una ciudadana ecuatoriana que junto a su hijo, un niño de seis años de edad, se encontraban en Santiago de Chile tras una oferta de trabajo que le hicieran para realizar labores domésticas en una casa en dicho país. Sin embargo al llegar a Chile la empleadora procedió a legalizar un contrato de trabajo por debajo del valor acordado en Ecuador e imponiéndole mayores horas de trabajo, y generándole deudas tales como el boleto aéreo, el uniforme, la alimentación de ella y de su hijo, entre otras condiciones. Para el efecto, se coordinó la atención de la compatriota en Chile con el Ministerio de Relaciones Exteriores; acciones que han permitido el retorno seguro de esta familia.

Asimismo, se intervino en la atención de casos de personas de origen iraní, destacándose el caso de un ciudadano que se encontraba detenido en el Centro de Detención Provisional El Inca desde el 2 de septiembre de 2014; al existir una orden de detención dentro de un proceso de extradición solicitado por nota verbal. La intervención se realizó considerando que esta persona se había convertido al cristianismo y que por tal motivo al llegar a su país sería castigado con pena con tratos crueles y finalmente con la muerte por apostasía. Con la finalidad de tutelar el derecho al asilo o refugio y los derechos a la vida, integridad y unidad familiar, reconocidos en los arts. 40, 41, y 66 de la Constitución de la República, se remitió un escrito motivado por parte del Defensor del Pueblo, dirigido al Presidente de la Corte Nacional de Justicia, cuyo texto pretendía aportar con elementos suficientes y necesarios en materia de derechos humanos, especialmente en relación con el principio de no devolución, con el principio *pro homine* y con derechos relacionados con el asilo y la unidad familiar. A este escrito motivado se acompañó también la valoración psicológica, la información de país de origen, así como los informes de

Naciones Unidas sobre la situación de los derechos humanos en Irán de los años 2013 y 2014; siendo que finalmente, mediante sentencia se negó la extradición del ciudadano iraní la República Islámica de Irán.

Igualmente se realizaron visitas al Hotel Carrión con la finalidad de verificar la situación en la cual se encuentran las personas que son llevadas a dicho lugar a la espera de su deportación, lo cual en algunos casos ha dado lugar al inicio de distintos trámites defensoriales, tales como gestiones oficiosas, vigilancias del debido proceso y activación de acciones de hábeas corpus dirigidas a la recuperación de la libertad de personas, quienes más allá de tener estatus migratorio regular o estar en proceso de obtenerlo, eran privadas de su libertad por períodos que se extendían hasta seis meses.

Se intervino en el caso de un grupo de aproximadamente 30 personas incluidos niños, niñas y adolescentes que estaban realizando una protesta por casi 10 días en las afueras del edificio del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Una vez conocido el caso se convocó a una reunión a estas personas representadas por la Asociación Mayoritaria de Afrodescendientes del Ecuador, y a varias y varios funcionarios de instituciones del Estado como, por ejemplo, del Municipio de Quito, de la Cancillería, de la Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (Dinapen) del Ministerio de Inclusión Económica y Social, del Concejo Metropolitano de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia (COMPINA), del Ministerio Coordinador de Desarrollo Social, de ACNUR y de organizaciones de la sociedad civil, como RET y Misión Scalibriniana. Producto de esta reunión se logró que estas personas puedan presentar sus casos y articular de mejor manera la atención que recibirían por parte de varias Instituciones en la ciudad de Ibarra, lugar donde residían quienes intervinieron en la protesta.

Durante el mes de agosto, con el objeto de verificar la situación legal de las personas detenidas y los procesos legales instaurados tras las manifestaciones del 13 de agosto del 2015, se inició de oficio la vigilancia del debido proceso en la deportación de una ciudadana brasilera y se emitió un informe defensorial de vigilancia procesal observando la actuación del juez de contravenciones cuando remitió su resolución para que sea revisada por el Ministerio del Interior. En este informe se hace alusión a la independencia judicial como garantía esencial del derecho al acceso a mecanismos adecuados de justicia. Igualmente se realizó vigilancia procesal en la acción de protección que interpusieran sus abogados frente a la anulación de su visa.

En el mes de mayo, la Defensoría del Pueblo presentó un memorial en derecho ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso González Lluy y Familia vs. Ecuador (caso 12723). Este documento fue presentado bajo la figura de *amicus curiae* con la finalidad de contribuir a la mejor

decisión de la Corte al realizar un análisis sobre lo que implica la afectación a la integridad de una niña que vive con VIH dentro del espectro de responsabilidad del Estado, frente a entidades de salud privadas que realizan transfusiones de sangre. De igual manera realiza un análisis de las afectaciones al derecho a la salud y su justiciabilidad a nivel internacional; así como también lo que implica el derecho a la educación de una niña que vive con VIH y las responsabilidades del Estado. Este caso fue ya resuelto por parte de la Corte, generando un importante precedente en lo que se refiere a la relación entre los derechos económicos, sociales y culturales con la integridad y vida digna de una persona, y la justiciabilidad de los derechos conocidos como económicos, sociales y culturales a nivel internacional.

El 21 de abril de 2015 se interpuso una acción de protección a favor de una ciudadana ecuatoriana a quien se le había negado la posibilidad de que su cuñada le done su riñón al estar en una condición de salud bastante delicada. Este caso permitió valorar si las normas relacionadas a la prevención del tráfico de órganos son adecuadas o no, cuando existe la buena fe de una persona con vínculo afectivo y familiar comprobado para donar su órgano. Esta acción de protección fue aceptada por el juez y resulta un importante precedente debido a que se ponderó el derecho a la salud de quien requería la donación y la libertad de la donante para decidir sobre su cuerpo; por encima de una norma que en el presente caso no podría ser aplicable al haberse demostrado que no habría indicio alguno de que se trate de tráfico de órganos. Además como elemento sustancial del análisis se desarrolló la necesidad de que las entidades del Estado garanticen el ejercicio constitucional de derechos y se verifiquen la practicidad de normas secundarias que podrían afectarlos, cuestión que bajo el sistema constitucional de derechos que tenemos en el país no puede suceder.

La Defensoría del Pueblo desarrolló una investigación defensorial en el caso de una niña de un año de edad que había sido diagnosticada con cirrosis hepática y requería de urgencia un trasplante de hígado, siendo que ventajosamente se había determinado que su padre es compatible para el efecto. Ella, al ser una paciente del IESS fue derivada al Hospital Metropolitano, entidad que informó al Instituto Nacional de Donación y Trasplante de Órganos, en el mes de abril, que ese tipo de intervenciones se encontraban suspendidas. Al llegar a conocimiento de la Defensoría del Pueblo el caso en el mes de julio, se dispuso inmediatamente una audiencia con el Ministerio de Salud y el Hospital Metropolitano, donde se llegó a la conclusión de que se debía proceder con la derivación internacional de la paciente, posteriormente a que se actualicen los exámenes de compatibilidad con su padre. Finalmente el Comité Técnico de Gestión de Pacientes con enfermedades catastróficas resolvió aprobar el caso para la cobertura internacional, tratamiento que fue cubierto por el IESS con el apoyo económico del Ministerio de Salud a través de la Fundación Valle de Lili en la ciudad de Cali. Finalmente el Ministerio de Salud informó a la Defensoría del Pueblo que la operación se realizó con éxito y que tanto hija como padre se



encuentran en buenas condiciones de salud. En este caso se evidencia cómo, de forma coordinada, se puede lograr el efectivo goce derechos de personas en condición de vulnerabilidad.

En el mes de mayo de 2015 se presentó un Amicus curiae respaldando la acción extraordinaria de protección propuesta por el señor F.E.R.T. relacionada con un caso de error judicial por resolución extra petita, que ocasionó un perjuicio económico al ciudadano al imponerle la obligación de pagar gastos adicionales a los contemplados dentro de la pensión alimenticia al emitirse una sentencia de divorcio; el caso resulta una alerta frente al tratamiento que se da a los temas de ámbito familiar y las consecuencias que conlleva la falta de observación de los procedimientos, especialmente relacionados con casos de niños, niñas y adolescentes.

Se presentó un Amicus curiae dentro del hábeas corpus planteado para tutelar los derechos de una persona privada de libertad en Latacunga, que se encontraba en un área de seguridad no reconocida por el Código Orgánico Integral Penal; el Amicus se enfocó en la responsabilidad que tiene el Estado de garantizar la rehabilitación de las personas privadas de libertad mientras se encuentren bajo su custodia, evitando situaciones que podrían vulnerar sus derechos.

### **Incidencia en política pública.**

Para realizar incidencia en política pública en este eje de trabajo, la Defensoría del Pueblo realiza investigaciones del estado de situación de los derechos, mediante distintas metodologías y realiza aportes normativos. Se destacan las siguientes acciones:

Personas migrantes desaparecidas: el fenómeno de la migración presente en Ecuador genera situaciones de riesgo y vulnerabilidad respecto al ejercicio de los derechos humanos. En este contexto, es de especial importancia la situación de las personas que desaparecen en su tránsito hacia el país de destino. Por ello, dentro del eje de vida e integridad personal, la Defensoría del Pueblo de Ecuador ha realizado varias acciones respecto a la problemática de personas desaparecidas, analizando dentro de este tema la situación de este grupo poblacional, específicamente en la provincia del Azuay. Así se han realizado reuniones con familiares de migrantes desaparecidos y se ha solicitado información al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y a la Fiscalía de la provincia del Azuay, respecto de las investigaciones y acciones realizadas en cada uno de los casos. La información levantada servirá para dar seguimiento a los casos y diseñar estrategias de acción en coordinación con otras instituciones públicas, nacionales e internacionales.

Sistema de Prevención de Violaciones a los Derechos Humanos y de la Naturaleza en el ciclo de las políticas públicas con impactos socioambientales en la Amazonía Norte: en el marco de la convocatoria de fondos de la Unión Europea bajo el Instrumento Europeo para la Promoción de la Democracia y los Derechos Humanos (IEDDH) en el año 2015 se elaboró el proyecto denominado Sistema de Prevención de Violaciones a los Derechos Humanos y de la Naturaleza en el ciclo de las políticas públicas con impactos socioambientales en la Amazonía Norte, resaltando que la competencia de la Defensoría, como Institución Nacional de Derechos Humanos, se centra en la prevención y protección respecto a las violaciones de derechos por parte del Estado. Este proyecto se elaboró con el patrocinio de dos Comités de Derechos Humanos que participaron como cosolicitantes, estos Comités fueron: el Comité Permanente de Defensa de los Derechos Humanos del cantón Francisco de Orellana y el Comité de Derechos Humanos del cantón Shushufindi. Este proyecto aunque no fue calificado como ganador de los fondos, deja la puerta abierta para poder realizar un trabajo a futuro desde la Defensoría, en coordinación con las organizaciones de derechos humanos en la Amazonía.

### **Educación.**

Parte fundamental de la promoción de derechos que realiza la Defensoría, consiste en ejecutar procesos de educación para difundir, sensibilizar, capacitar o formar, tanto a la ciudadanía, como a las y los servidores públicos, en las distintas temáticas de competencia de la institución. En este sentido, se destaca en el eje del derecho a la vida y a la integridad personal, la capacitación en el tema de derechos humanos y derechos constitucionales a un total de 508 servidores y servidoras públicos del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, proceso que se realizó en 15 ciudades del país, aportando con ello al fortalecimiento de sus capacidades para la protección de los derechos a la vida y la integridad.

## **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes (MNPT).**

Ecuador, en cumplimiento de sus obligaciones internacionales en materia de Derechos Humanos, es signatario y ha ratificado el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (PFCT), instrumento que establece las obligaciones de los Estados Parte en cuanto a la protección de las personas privadas de libertad contra la tortura y otras penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. El art. 1 de este instrumento internacional establece la necesidad de realizar visitas periódicas en lugares donde se encuentren personas privadas de libertad (PFCT, 2002, art. 1); y el art. 17 menciona que cada Estado parte creará uno o varios mecanismos nacionales de prevención de la tortura a nivel nacional (PFCT, 2002).

En este contexto, como ya se señaló, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 215, numeral 4, otorga a la Defensoría del Pueblo el mandato de “prevenir e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas”; por ello, y en aplicación de esta disposición constitucional, la Defensoría del Pueblo a través de su Estatuto Orgánico por Procesos crea la Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes, MNPT, como parte de la Dirección General Tutelar que es parte de la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza (Defensoría del Pueblo, 2012). Esta Dirección Nacional, entre sus atribuciones y responsabilidades, está facultada para coordinar, planificar y ejecutar visitas periódicas, y con carácter preventivo, a cualquier lugar de detención o privación de libertad<sup>9</sup>, para examinar el trato que se da a las personas que se encontraren en dichos lugares; asimismo, a posteriori, realiza recomendaciones a las autoridades competentes para mejorar las condiciones de las personas privadas de libertad (Defensoría del Pueblo, 2012).

Es importante mencionar que el MNPT ejecuta tres tipos de visitas: a) Visitas pormenorizadas, cuya finalidad es el realizar un análisis detallado del sistema de privación de la libertad (infraestructura, medidas de protección, trato, servicios de atención, régimen de actividades y otros) encaminado a detectar las causas que pueden dar lugar a la tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes y formular recomendaciones para fortalecer la protección de las personas privadas de libertad; b) visitas de seguimiento cuyo objetivo es observar el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas en la visita

---

<sup>9</sup> Según el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, se entiende como “privación de libertad” a “cualquier forma de detención o encarcelamiento o de custodia de una persona en una institución pública o privada de la cual no pueda salir libremente, por orden de una autoridad judicial o administrativa o de otra autoridad pública”(PFCT, 2002, art. 4); es así que, las visitas del Mecanismo no solo se realizan a los centros penitenciarios o de rehabilitación social, sino también “a cualquier lugar bajo su jurisdicción y control donde se encuentren o pudieran encontrarse personas privadas de su libertad, bien por orden de una autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito”(PFCT, 2002, art. 4), tal es el caso de las escuelas de formación de policías o ejército, hospitales psiquiátricos o centros de recuperación para personas con adicciones, entre otros.

pormenorizada y asegurar que las personas privadas de la libertad que colaboraron con el equipo no hayan sufrido represalias, además de examinar otros aspectos del lugar de privación de libertad; y, c) visitas coyunturales, en las cuales se verifica de forma inmediata los hechos suscitados en los lugares de privación de la libertad, que se deriven por situaciones emergentes que podrían poner en riesgo la integridad de las personas privadas de libertad.

El MNPT de Ecuador, desde su constitución, se ha convertido en una instancia de diálogo y cooperación con los distintos actores a cargo de los lugares de privación de libertad, puesto que forma parte de todo un sistema internacional que apoya para la prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, y ayuda a visibilizar las condiciones en las que se encuentran las personas privadas de la libertad, fortaleciendo así la protección de estas.

Es así que el MNPT de Ecuador, continúa realizando visitas a distintos lugares de privación de libertad, públicos y privados, como centros penitenciarios, centros para adolescentes en conflicto con la ley, escuelas de formación de militares, estaciones migratorias, casas de acogida, hospitales psiquiátricos, etc. La diversidad de lugares visitados ha fortalecido el trabajo que realiza el Mecanismo, ampliando el espectro de intervención para prevenir y prohibir la tortura.

En este sentido, las principales acciones realizadas con esta finalidad, se detallan a continuación:

#### **Visitas.**

Durante el año 2015, el MNPT ha realizado un total de 29 visitas a diferentes lugares de privación de libertad en distintas localidades geográficas de todo el país, tal como se muestra en la tabla No. 11. Es importante mencionar, que algunas de las visitas fueron de seguimiento, pues ya se habían realizado otras visitas previamente, sin embargo, por las características encontradas en estos lugares, se hizo una visita más exhaustiva y pormenorizada.

Tabla 14. *Centros de Privación de Libertad visitados durante 2015*

| N° | Nombre del Centro                                      | Localidad  | Tipo de Visita       | Mes     |
|----|--|------------|----------------------|---------|
| 1  | Centro de Privación de Libertad Masculino de Sucumbíos | Lago Agrio | Visita seguimiento   | Febrero |
| 2  | Centro de Privación de Libertad Mixto de Carchi        | Tulcán     | Visita seguimiento   | Marzo   |
| 3  | Centro de Detención Provisional de Tulcán              | Tulcán     | Visita pormenorizada | Marzo   |
| 4  | Centro de Privación de Libertad Masculino de Imbabura  | Ibarra     | Visita seguimiento   | Marzo   |
| 5  | Centro de Detención Provisional de Ibarra              | Ibarra     | Visita pormenorizada | Marzo   |
| 6  | Centro de Adolescentes Infractores Ibarra              | Ibarra     | Visita pormenorizada | Marzo   |

|    |   |                 |                       |            |
|----|---|-----------------|-----------------------|------------|
| 7  | Centro de Privación de Libertad Masculino de Alausí   | Alausí          | Visita seguimiento    | Abril      |
| 8  | Centro de Privación de Libertad Mixto de Riobamba   | Riobamba        | Visita pormenorizada  | Abril      |
| 9  | Centro de Privación de Libertad Femenino de Guayaquil   | Guayaquil       | Visita pormenorizada  | Mayo       |
| 10 | Centro de Privación de Libertad Masculino de Guayaquil (Penitenciaria)                                    | Guayaquil       | Visita pormenorizada  | Mayo       |
| 11 | Centro de Adolescentes en Conflicto con la Ley Masculino de Guayaquil                                     | Guayaquil       | Visita de seguimiento | Mayo       |
| 12 | Centro de Adolescentes en Conflicto con la Ley Femenino de Guayaquil                                      | Guayaquil       | Visita de seguimiento | Mayo       |
| 13 | Escuela Superior Militar Eloy Alfaro-ESMIL  | Pomasqui        | Visita pormenorizada  | Junio      |
| 14 | Fundación REMAR   | Pusucú, Quito   | Visita pormenorizada  | Junio      |
| 15 | Fundación REMAR   | Pomasqui, Quito | Visita pormenorizada  | Julio      |
| 16 | Zona de Permanencia Temporal para personas Inadmitidas en Ecuador ubicada en el Aeropuerto Mariscal Sucre | Tababela        | Visita pormenorizada  | Julio      |
| 17 | Centro de Acogimiento Temporal para Ciudadanos Extranjeros en Proceso de Deportación Hotel Carrión        | Quito           | Visita de seguimiento | Agosto     |
| 18 | Centro de Detención Provisional de Quito  | Quito           | Visita de seguimiento | Agosto     |
| 19 | Centro Regional Sierra Centro Sur-Turi  | Cuenca          | Visita pormenorizada  | Septiembre |
| 20 | Casa de Acogida para Adolescentes Femenino “El Buen Pastor”   | Cuenca          | Visita pormenorizada  | Septiembre |
| 21 | Centro Regional Sierra Centro Norte-Cotopaxi  | Latacunga       | Visita coyuntural     | Octubre    |
| 22 | Centro de Privación de Libertad Masculino de Santo Domingo  | Santo Domingo   | Visita seguimiento    | Octubre    |
| 23 | Centro de Detención de Tránsito del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito                         | Quito           | Visita pormenorizada  | Octubre    |
| 24 | Centro de Privación de Libertad Mixto de Archidona  | Archidona       | Visita seguimiento    | Noviembre  |
| 25 | Centro de Privación de Libertad Mixto de Ambato   | Ambato          | Visita seguimiento    | Noviembre  |
| 26 | Centro de Detención Provisional de Ambato   | Ambato          | Visita seguimiento    | Noviembre  |
| 27 | Centro Regional Zonal 8 Guayas  | Guayaquil       | Visita seguimiento    | Diciembre  |
| 28 | Instituto de Neurociencias  | Guayaquil       | Visita pormenorizada  | Diciembre  |
| 29 | Centro de Detención Provisional de Quito  | Quito           | Visita coyuntural     | Diciembre  |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. (2015). *Centros de privación de libertad visitados durante el 2015*. Quito: DPE.

Durante el año 2015 se ha dado continuidad a las visitas a centros dentro del contexto penitenciario y a otros lugares de privación de libertad. Se realizó por primera vez visitas a centros de acogimiento de niñez y adolescencia, a una escuela de formación de militares y se continuaron con visitas a estaciones migratorias.

Tabla 15. *Número de visitas por tipo de lugar*

| <b>Tipo de Centros Visitados</b>   | <b>N°</b> |
|--|-----------|
| Centros de Privación de Libertad de Personas Adultas en Conflicto con la Ley (incluyen centros mixtos) | 9         |
| Centros Regionales de Privación de Libertad  | 3         |
| Centros de Adolescentes en Conflicto con la Ley  | 3         |
| Escuelas de Formación de Militares   | 1         |
| Centros de Acogida Temporal y Zona de Permanencia Temporal   | 2         |
| Centros de Detención Provisional   | 5         |
| Centros de Privación de Libertad de Mujeres  | 1         |
| Casas de Acogida   | 3         |
| Centros de Detención de Tránsito   | 1         |
| Instituto de Neurociencias   | 1         |
| <b>Total</b>   | <b>29</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. (2015). *Número de visitas por tipo de lugar*. Quito: DPE.

Del total de las visitas efectuadas, diez fueron realizadas a centros de privación de libertad para personas adultas en conflicto con la ley, tres en la región Costa (dos en Guayaquil y Santo Domingo), dos en la región Amazónica (Lago Agrio y Archidona), y cinco en la región Sierra (Riobamba, Alausí, Tulcán, Ibarra y Ambato); asimismo, se realizaron tres visitas a los centros regionales de privación de libertad (Guayaquil, Cuenca y Latacunga).

Con respecto a los Centros de Adolescentes en Conflicto con la Ley, se visitaron tres establecimientos de estas características (dos en Guayaquil y uno en Ibarra).

Con relación a los Centros de Detención Provisional, se visitaron cinco en total, todos en la región Sierra (dos Quito, Tulcán, Ambato e Ibarra).

En cuanto a las visitas a otros lugares de privación de libertad fuera del contexto penitenciario, se realizó una visita a la escuela de formación de militares ubicada en Pomasqui; una visita a un Centro de Acogimiento Temporal o estación migratoria en Quito; una visita a la Zona de Permanencia Temporal para personas Inadmitidas en Ecuador ubicada en el Aeropuerto Mariscal Sucre; una visita al Instituto de Neurociencias; y, finalmente, se realizaron tres visitas a las casas de acogida para niñez y adolescencia Fundación Remar y Buen Pastor (dos en Quito y una en Cuenca).

### ***Acciones llevadas a cabo por el Mecanismo.***

Mediante Resolución N° 96 de 1 de septiembre de 2015, firmada por el Defensor del Pueblo, se estableció el Protocolo de visitas del MNPT en el cual se define el proceso antes, durante y después de las visitas, así como la coordinación entre el MNPT y las distintas dependencias desconcentradas de la Defensoría del Pueblo.

Se han sostenido reuniones con el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos para entablar el diálogo y difundir el trabajo que realiza el MNPT según sus atribuciones. Estas reuniones se han realizado tanto desde la Dirección del Mecanismo, como desde las más altas autoridades de la Defensoría.

El Protocolo establece que es necesario, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, participará de las reuniones del Organismo Técnico<sup>10</sup>, con la finalidad de informar sobre los hallazgos encontrados durante las visitas. Cabe recalcar que en estas reuniones participará la Dirección del Mecanismo como un ente independiente distinto del representante de la Defensoría del Pueblo.

En la actualidad, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura realiza reuniones con distintas instituciones y responsables de los diferentes lugares de privación de libertad, con la finalidad de dar a conocer los hallazgos en las visitas y crear hojas de ruta que permitan una mejor colaboración y cooperación entre el mecanismo y las instituciones.

El MNPT sigue en constante comunicación y cooperación con el Subcomité de Prevención de la Tortura y ha mantenido dos reuniones mediante videoconferencias, con la finalidad de analizar avances respecto de las recomendaciones constantes en los informes remitidos tanto al Estado ecuatoriano como al Mecanismo, durante su visita en el año 2014 y anualmente realiza sus informes con una serie de recomendaciones en pro de la garantía de los derechos de las personas privadas de libertad.

---

<sup>10</sup> El Directorio del Organismo Técnico, de acuerdo con los artículos 674 y 675 del Código Orgánico Integral Penal, está conformado por varios Ministros y Ministras de Estado y por el Defensor del Pueblo, está presidido por el Ministro o Ministra que designe la o el Presidente de la República. Sus principales atribuciones son: evaluar la eficacia y eficiencia de las políticas del Sistema Nacional de Rehabilitación Social; administrar los centros de privación de libertad; y, fijar los estándares de cumplimiento de los fines del Sistema.

### **Programa Nacional de Reparación a Víctimas por Vía Administrativa.**

El Programa de Reparación por Vía Administrativa, de acuerdo con las recomendaciones hechas por el Informe de la Comisión de la Verdad, incluyen las medidas de restitución, indemnización, satisfacción y garantías de no repetición. La Ley de la Reparación de las Víctimas y la Judicialización de Graves Violaciones de Derechos Humanos (2013), en su art. 9 atribuye a la Defensoría la creación de una unidad administrativa (Dirección de Víctimas de Violaciones a los Derechos Humanos y Protección Contra la Impunidad), con el fin de coordinar y gestionar el Programa de Reparación por Vía Administrativa.

Dentro de la línea de trabajo en la cual se determina el ámbito de competencia de la Defensoría del Pueblo, el art. 9 de la Ley de Víctimas determina los siguientes ámbitos de competencia para la gestión de la Defensoría del Pueblo:

1. Línea de rehabilitación física y atención psicosocial.
2. Línea de asesoramiento, representación y patrocinio legal para la judicialización de casos.
3. Línea de educación en derechos humanos y difusión del Informe final de la Comisión de la Verdad.
4. Línea de implementación de medidas simbólicas y medidas de satisfacción.
5. Línea de archivo y custodia de la memoria documental de las violaciones de derechos humanos.

Para el cumplimiento de los objetivos fijados en el Programa de Reparación por vía administrativa, la Defensoría del Pueblo coordina con las instituciones y autoridades públicas que tengan competencias en los ámbitos que tienen relación con las líneas de trabajo establecidas en el artículo antes mencionado, y con la Procuraduría General del Estado.

Así, con fecha 13 de noviembre de 2014, mediante Resolución Defensorial N° 198, se emitieron las Directrices para regular el procedimiento del Programa, dando inicio al funcionamiento del mismo dentro de la Institución

#### ***Acceso de víctimas al programa de reparación integral.***

A partir del 9 de febrero de 2015, se inició la atención individual de los casos, mediante un mecanismo de atención integral que dé respuesta a los requerimientos específicos de cada víctima. Este mecanismo se fundamenta en sesiones de trabajo personales tanto jurídicas como psicológicas. Para el efecto, la Defensoría del Pueblo ha contratado personal interdisciplinario con dedicación específica al Programa



de Reparación, quienes han desarrollado protocolos de atención donde priman los preceptos de no revictimización y atención específica a los pedidos de reparación que cada víctima determine.

### ***Atención a víctimas.***

La atención a las víctimas se realiza en su lugar de residencia por parte del equipo especializado, con el apoyo de las Delegaciones Provinciales y Coordinaciones Zonales de la Defensoría del Pueblo. De esta manera hasta octubre de 2015 se han atendido a 329 víctimas, específicamente en las provincias de Pichincha, Guayas, Loja, Azuay, Esmeraldas, El Oro y Sucumbíos; y se han receptado solicitudes en las provincias de Imbabura, Carchi, Chimborazo, Manabí y Zamora Chinchipe.

La metodología de atención determina que para cada caso se deberán llevar adelante las sesiones de trabajo necesarias, donde se procura específicamente el acompañamiento psicológico en el proceso de reparación y la concreción de medidas adecuadas para cada caso. Estos acuerdos son remitidos al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos para que continúe el proceso de reparación indemnizatorio.

Una vez remitidos los acuerdos, la Defensoría del Pueblo realiza seguimiento a los mismos con todas las entidades involucradas.

### ***Acuerdos Interinstitucionales de Reparación.***

La Defensoría del Pueblo coordina con diferentes entidades del Estado la realización de medidas de reparación determinadas tanto por la Comisión de la Verdad en su informe, como por parte de las víctimas en sus procesos individuales o colectivos. Dentro de los principales procesos interinstitucionales tenemos los siguientes:

### ***Medidas de reparación en materia de satisfacción.***

El Programa ha coordinado con gobiernos autónomos descentralizados el desarrollo de medidas de memoria en diferentes localidades del país, principalmente en Pichincha, Loja, Sucumbíos, El Oro, El Azuay, Guayas y Esmeraldas. Esto con la finalidad de recuperar sitios simbólicos en localidades donde se dieron serias afectaciones a derechos humanos, creando espacios simbólicos de recordación y practicar medidas simbólicas específicas como la de nombrar una calle, una plaza o una escuela en memoria a una víctima.

Este trabajo se da en coordinación con el Ministerio de Cultura y Patrimonio, entidad responsable de este eje de reparación. Institución que adicionalmente es la encargada de la implementación de un

Museo de la Memoria en la ciudad de Quito; mismo que se ha conceptualizado en un inicio se ubique en el Regimiento Quito N°2, (antiguo SIC-10) en coordinación con el Ministerio del Interior. Este proceso de reconocimiento a las víctimas será un sitio de reflexión y recuperación de memoria histórica, tanto para las víctimas como para la ciudadanía, en la concreción de medidas de no repetición.

### ***Medidas de rehabilitación en salud física y psicosocial.***

Una de las principales secuelas de graves afectaciones a derechos humanos, como las detalladas en el informe de la Comisión de la Verdad, se dan en el ámbito de salud, tanto física como psicológica. Por ello, se ha diseñado un sistema de atención integral con el Ministerio de Salud, el mismo que comprende la implementación de un proceso que garantice atención preferencial para las víctimas y sus familiares.

Dentro del mencionado proceso se remitió el listado de 527 víctimas, directas e indirectas, que se han presentado al Programa, para que sean incluidas en procedimientos de atención preferencial, diferenciada, especial y georeferenciada. Igualmente y de acuerdo con las víctimas se ha remitido un listado de personas que requieren atención urgente de salud.

Los primeros resultados de este proceso, hasta la presente fecha es la atención de 73 personas, incluyendo 3 intervenciones quirúrgicas y la calificación de 10 personas con discapacidad; siendo uno de los principales retos para el seguimiento del Programa el garantizar la atención integral del resto de personas beneficiarias y la capacitación de quienes ejecutan este proceso en el Ministerio de Salud.

Por otro lado, con el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) se estableció un procedimiento con el cual se trabajó con 32 personas en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Loja, incluyendo a 17 personas del caso de la “Quinta Leonor”.

### ***Medidas de reparación inmaterial en materia de educación.***

Una de las medidas de reparación y garantía de no repetición es la implementación de políticas educativas que generen memoria colectiva y re signifiquen los hechos de violencia ocurridos en el Ecuador.

Para ello, se ha coordinado con el Ministerio de Educación la rectificación de textos escolares que incluyan los conceptos de derechos humanos, interculturalidad y género, y relaten de manera adecuada lo sucedido en los periodos que se determinan en el Informe Final de Comisión de la Verdad.

Además, se determinó como una medida, el que a nuevas instituciones educativas se les otorgue nombres de niñas, niños y adolescentes que han sido ejecutados extrajudicialmente o desaparecidos.

Finalmente, se ha impulsado la socialización del informe de la Comisión de la Verdad en colegios del país, mediante un cronograma que se ha venido ejecutando en el 2015 y que continuará en el 2016 con 22 colegios inicialmente. Proceso que además de la difusión del video, se da con la presencia de una víctima que pueda comentar sobre lo sucedido con los y las estudiantes.

### ***Medidas de reparación en materia laboral.***

En cuanto a la capacitación laboral, formación técnica o asesoría para el desarrollo de iniciativas de inclusión económica, el Ministerio del Trabajo y la Defensoría del Pueblo establecen un procedimiento para inclusión laboral de las víctimas que soliciten esta medida de reparación. Dentro de las medidas acordadas está la inclusión de personas en programas de empleo a través de la Red Socio Empleo, siendo que se ha remitido el listado de 93 personas que requieren esta medida, de las cuales ya se ha atendido a 53 y 8 han conseguido empleo hasta la fecha.

Además, el Servicio de Capacitación Profesional del Ecuador, SECAP, ha convenido con la Defensoría del Pueblo otorgar dos becas para víctimas directas o indirectas, en cada curso de capacitación que se cree en las provincias del país. Actualmente ya se cuenta con víctimas que acceden a esta capacitación en diferentes áreas según su interés. Hasta el momento se ha atendido el requerimiento de 6 personas que ya forman parte de cursos de capacitación en diferentes provincias.

### ***Otras medidas ejecutadas.***

En cuanto a la restitución de los apellidos paterno y materno de las y los hijos de las víctimas que fueron inscritos en el Registro Civil como hijos/as de otras personas, la Defensoría del Pueblo y el Registro Civil han coordinado procesos inmediatos para cumplir lo que dispone este mandato. En el mes de marzo de 2015 se procedió a establecer la verdadera identidad de una víctima indirecta y en el mes de noviembre se restituyó la identidad y filiación de tres víctimas más. Se han hecho correcciones de defunciones de víctimas que no constaban de esta manera y rectificación de datos de víctimas directas o indirectas.

Como mandato de la Ley, en cuanto a la supresión de registros policiales, relacionados con los hechos documentados por el Informe Final de la Comisión de la Verdad, la Policía Judicial ha revisado y suprimido los registros de 96 personas que han solicitado de manera directa esta medida.

### ***Gestión y seguimiento de procesos para la aplicación de medidas de reparación inmaterial.***

Existen procedimientos iniciados con otras instituciones para buscar la aplicación de medidas solicitadas por las víctimas, relacionadas con temas de vivienda, emprendimiento productivo, y procesos para asesoría y préstamos productivos.

Las recomendaciones de la Comisión de la Verdad han determinado muchas de las medidas de reparación que la Defensoría del Pueblo ya está trabajando, en algunos casos ya implementadas, y en otros, en proceso de ejecución, procurando una atención diferenciada, especial y prioritaria hacia las víctimas. Es importante señalar que las medidas de reparación acordadas con las instituciones del Estado se aplicarán a todas las víctimas que tengan la voluntad de integrar el Programa de Reparación Inmaterial, independientemente de que las hayan solicitado o no.

Además es importante decir que, en virtud del art. 9 numeral 2 de la Ley Para la Reparación de las Víctimas y la Judicialización de Graves Violaciones de Derechos Humanos y Delitos de Lesa Humanidad Ocurridos en el Ecuador entre el 4 de octubre de 1983 y el 31 de diciembre de 2008, las víctimas cuentan con el apoyo y asesoramiento jurídico de la Defensoría del Pueblo.

En los casos de graves violaciones a los derechos humanos y delitos de Lesa Humanidad que hasta la fecha se han judicializado, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, llevará adelante vigilancias al debido proceso.

### ***Gestión en cifras.***

Hasta el momento se han atendido de forma personal e individualizada a 329 personas dentro del programa de reparación a víctimas, de las cuales, un 75% corresponden a Víctimas Directas, es decir 246 personas, mientras que un 19% son Víctimas Indirectas, esto es 63 personas. Por otra parte existen 20 personas, lo que significa un 6%, que no aplican al Programa en virtud de no encontrarse documentadas dentro del Informe Final de la Comisión de la Verdad.

Hasta la presente fecha se han firmado 64 acuerdos reparatorios, mismos que han sido remitidos al Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos para que se continúe con la segunda fase de reparación que es la de indemnización. Además existen 128 personas que ya se encuentran en la fase final de emisión de acuerdo reparatorio al haberse ya definido las medidas de reparación a implementarse; y además hay 118 personas que todavía se encuentran en sesiones de trabajo con el equipo del programa.

En cuanto al proceso psicológico se refiere, 201 personas, que pertenecen a un 61%, se encuentran en proceso de evaluación; 37 personas, es decir un 11%, han sido derivadas para la atención dentro del Ministerio de Salud Pública y un 5%, esto es 17 personas, han sido atendidas por el personal psicológico de la Dirección Nacional de Reparación. Es necesario recalcar que 54 personas, es decir un 16%, no solicitan atención psicológica.

Las provincias con mayor afluencia de personas son Guayas con 93 que representa un 28%, Pichincha con 66 que significa un 20%, Loja y El Oro con 47 personas, esto es un 14%, Azuay con 30, Sucumbíos con 20 y Esmeraldas con 14, que presentan un 9%, 6% y 4% respectivamente de personas atendidas, el resto de personas se encuentran dispersas por todo el país.

## **Trata de personas.**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, dentro de su eje estratégico del derecho a la vida y a la integridad personal ha trabajado permanentemente en el tema de trata de personas, tal es así que en el ámbito nacional, en el año 2015 ha venido desarrollando actividades en la Comisión Interinstitucional para la implementación del Plan Nacional Contra la Trata de Personas y es parte de la Mesa de Prevención; además desde julio de 2014, forma parte de la Mesa Distrital Contra la Trata de Personas de Quito.

La Defensoría también forma parte de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamérica de Ombudsmán y tiene a su cargo la Coordinación Regional de los países andinos y participa en la Mesa Técnica de Trata y Tráfico de personas del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (DPE, 2015b).

La Defensoría del Pueblo de Ecuador en el 2015, realizó el Diagnóstico capítulo Ecuador sobre las políticas públicas y la respuesta institucional en contra de la trata de personas, que posteriormente alimentó una propuesta conjunta entre las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Perú y Venezuela, que se denominó *Estrategia Regional Andina de las Defensorías del Pueblo para la protección integral de las víctimas de la Trata de Personas (TdP)*.

La Estrategia Regional Andina surgió a partir de una propuesta presentada por la Defensoría de Ecuador ante el Consejo Andino de Defensores del Pueblo que contó con el apoyo de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas de la FIO y la asistencia técnica de la *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit - GIZ*, Agencia de Cooperación Alemana, por medio del proyecto Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsmán (PROFIO) y el proyecto Derechos de Personas en Movilidad Humana (PRODEM), financiado por la Unión Europea y ejecutado en consorcio con la Fundación Esperanza, Servicio Jesuita a Refugiados y Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento, CODHES (DPE, 2015b).

Este proyecto se desarrolló durante los meses de mayo a noviembre de 2015, en el cual se realizaron tres talleres: dos talleres a nivel regional en el que participaron las y los delegados de las Defensorías del Pueblo, las y los consultores nacionales y la consultora regional; y, un taller a nivel nacional en el que participaron delegadas y delegados de instituciones estatales, delegadas y delegados de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, la consultora a nivel nacional y la consultora regional.

Para la elaboración del Diagnóstico capítulo Ecuador sobre las políticas públicas y la respuesta institucional en contra de la trata de personas, se realizaron acercamientos y entrevistas: cinco entrevistas a representantes de las instituciones estatales que tienen competencia en la temática; tres

entrevistas a representantes de organizaciones de la sociedad civil; entrevistas a representantes de organismos internacionales; y, se llevó a cabo una reunión de trabajo entre representantes de organizaciones de sociedad civil, organismos internacionales, academia y de la Defensoría del Pueblo de Ecuador. Adicionalmente se recabó información de instituciones del Estado, de las delegaciones provinciales y coordinaciones zonales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador y se procesó la información estadística remitida por fuentes oficiales, tales como: Fiscalía General del Estado, Ministerio del Interior, Consejo de la Judicatura, Corte Nacional de Justicia, Dinapen, y Unidad contra el delito de Trata de Personas y Tráfico de Migrantes de la Dirección Nacional de la Policía Judicial e Investigaciones (DPE, 2015b).

Además, cabe mencionar la participación de la Defensoría en la mesa de prevención de la Comisión Interinstitucional para la Implementación del Plan Nacional contra la Trata de Personas y Tráfico de Migrantes y otros delitos, espacio al cual ha sido para tratar temas de tipo educativo y educacional, entre ellos, el diseño y desarrollo de la consultoría financiada por Organización Internacional para las Migraciones que tiene por objeto la sistematización y categorización de los productos edu-comunicacionales y de difusión para la prevención de la trata de personas y el tráfico de migrantes.

Así, la Defensoría del Pueblo ha aportado específicamente al diseño de los términos de referencia de la consultoría, a la selección del equipo consultor y a la definición y remisión de criterios de selección del material desde el enfoque integral de derechos humanos, que incluye los enfoques de género, intergeneracional, discapacidades, intercultural y de movilidad humana; asimismo, ha participado en reuniones de trabajo con el objeto de diseñar productos edu-comunicacionales para la prevención de trata de personas y tráfico de migrantes, con énfasis en los derechos de niños y niñas. Los aportes de la Defensoría del Pueblo en este ámbito incluyen una propuesta técnica y metodología para la sensibilización y capacitación dirigida servidoras y servidores públicos de las instituciones que conforman la Comisión interinstitucional y la sociedad civil en general.

## **Lucha contra la violencia y la discriminación**

La Defensoría del Pueblo, por mandato constitucional, tiene entre sus atribuciones la tutela del derecho a la igualdad y no discriminación en casos concretos, así como, impulsar procesos en educación a la ciudadanía y servidoras y servidores públicos; y, desarrollar procesos de incidencia en política pública y normativa para que actores públicos y privados incorporen el enfoque de derechos humanos y no discriminación en su gestión, con el objeto de erradicar prácticas violentas y discriminatorias.

La igualdad y no discriminación además de ser un principio esencial para el cumplimiento de los derechos humanos, constituye un derecho inalienable de toda persona. Este derecho se encuentra consagrado en diversos instrumentos internacionales, así como en vasta jurisprudencia y en otras fuentes jurídicas que lo han desarrollado ampliamente, enfocándose especialmente en aquellas condiciones específicas por las cuales se podrían configurar prácticas discriminatorias y en las obligaciones de los Estados para enmendar o eliminar tales prácticas.

Para generar una primera aproximación a la definición de discriminación, se cita aquella que se encuentra en la Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia (2013) de la Organización de Estados Americanos, que en su primer artículo, numeral 1, establece que

Discriminación es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Partes.

Esta distinción o exclusión por la cual se produce la discriminación siempre tiene algún motivo o razón que puede ser de diferente índole. Los instrumentos internacionales o la normativa nacional los especifican pero, generalmente, dejando una cláusula abierta para contemplar otras posibilidades para que se entienda que esta enumeración no tiene un carácter exhaustivo o taxativo. En este mismo instrumento internacional, en su art. 1, numeral 2, se pueden encontrar los motivos por los cuales se configura la discriminación:

La discriminación puede estar basada en motivos de nacionalidad, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, idioma, religión, identidad cultural, opiniones políticas o de cualquier otra naturaleza, origen social, posición socioeconómica, nivel de educación, condición migratoria, de refugiado, repatriado, apátrida o desplazado interno, discapacidad, característica genética, condición de salud mental o física, incluyendo infectocontagiosa, psíquica incapacitante o cualquier otra.

Esta gama de motivos resulta amplia, en contraste con otros instrumentos cuyo objetivo es evitar o eliminar la discriminación por alguna razón específica.



De acuerdo con la jurisprudencia de diferentes organismos internacionales, la igualdad y no discriminación ha entrado en el dominio del *jus cogens*, lo cual implica que es parte de las normas de máxima jerarquía dentro del Derecho Internacional<sup>11</sup>, y por ser normas tan importantes, existen obligaciones vinculantes para todas las personas y los Estados sin excepción alguna (O' Donnell, 2012, p. 75).

La no discriminación no es lo mismo que igualdad, aunque sean conceptos que están estrechamente relacionados. De acuerdo con la Corte IDH (2002, párr. 45), “la noción de igualdad se desprende directamente de la unidad de naturaleza del género humano y es inseparable de la dignidad esencial de la persona”.

En tal virtud, la Defensoría del Pueblo ha concebido como un eje de trabajo el derecho a la igualdad y no discriminación y a continuación se presentan las acciones realizadas en el 2015 alrededor de este eje de trabajo:

### **Tutela y protección de derechos.**

En materia tutelar la Defensoría ha conocido distintos casos relacionados con la lucha contra la discriminación y la violencia, a manera de ejemplo, los siguientes:

La Defensoría del Pueblo, a propósito de los comentarios recriminatorios y humillantes vertidos por los jurados del programa “*Ecuador tiene talento*”, en contra de una artista ecuatoriana de 16 años, por haber expresado públicamente que es atea, expresó a través de un pronunciamiento público que la Constitución de la República de Ecuador, vigente desde el año 2008, reconoce que las niñas, niños y adolescentes gozan de todos los derechos inherentes a su condición humana, además de los derechos específicos de su edad, siendo prioridad el amparo de la integridad física y psíquica, salud integral, educación, identidad, participación social, derechos culturales, libertad estética, creativa o artística, así como el derecho a expresar abiertamente sus creencias y religión si así lo deciden, sin ninguna distinción por razones de edad o sexo, por lo cual se instó a que se respeten los derechos de la adolescente y se procure la reparación ante su vulneración. Dentro del mencionado programa, además de criticar el ateísmo de la participante, se hizo una apología a lo que debería creer bajo una perspectiva cristiana; trato que además de ofensivo resulta altamente discriminatorio, debido a que se recriminó a una persona por no ser parte de un grupo religioso, aún cuando el Estado ecuatoriano es laico. Es

---

<sup>11</sup> Una definición clara sobre el *jus cogens* es la que se encuentra en el art. 53 de la Convención de Viena sobre el derecho de los tratados: “Para los efectos de esta Convención, una norma imperativa de derecho internacional general es una norma aceptada y reconocida por la comunidad internacional de naciones como una norma que no admite acuerdo en contrario y que solo puede ser modificada por otra norma ulterior de derecho internacional general posterior que tenga el mismo carácter” (ONU, 1969).

importante la reflexión sobre este caso ya que evidencia la necesidad de generar procesos en la sociedad que propendan al respeto de la diversidad, cuestión que es responsabilidad del Estado.

La Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial al conocer la petición de una persona que concurrió con varios amigos a un bar en el sector rosa de Quito, en dicho lugar tras haberse dado un beso con una persona de su mismo sexo fue sacada a empujones del establecimiento por parte del personal del lugar manifestando que esas cosas no le gustan a la gente que frecuenta ese lugar y que no es un bar gay. La Defensoría del Pueblo determinó que los hechos expuestos constituyen una vulneración del derecho a la igualdad formal y material y a la no discriminación y consecuentemente afecta a otros derechos como el libre desarrollo de la personalidad, el derecho a tomar decisiones libres e informadas sobre la sexualidad y acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, todos ellos derechos fundamentales establecidos en la Constitución e instrumentos internacionales.

En el mes de junio se emitió la Resolución Defensorial N° 006DPE-DNAPL-2015-TR, dentro del Expediente Defensorial N° DPE-1701-170104-19-2015-000117, que se inició de oficio a través de una noticia publicada en el diario El Telégrafo, mediante la cual se tuvo conocimiento de la realización de un concurso de belleza denominado «Niña Ecuador», cuya organización estaba a cargo de Gabriela Rodríguez y Christian Zambrano. En el mencionado evento, participarían niñas y adolescentes en varias categorías, Baby Ecuador (4 a 6 años), Mini Ecuador (10 a 12 años) y Pre-Teen Ecuador (13 a 14 años). La Resolución advierte que estos eventos ocasionan afectación y daños tanto físicos como psicológicos a las niñas y adolescentes, así como la exposición a graves riesgos. La Resolución que fue remitida a los GAD a nivel nacional ha dado como resultado la generación de varias ordenanzas dirigidas a garantizar y proteger los derechos de niñas, niños y adolescentes expuestos a eventos que puedan atentar a su integridad, y además ha determinado una agenda de trabajo con las instituciones encargadas de la protección de derechos de niñas niños y adolescentes para generar estándares adecuados de protección de derechos.

Relacionado a la protección de la niñez y adolescencia se ha intervenido a través de la presentación de Amicus curiae en las distintas acciones de protección planteadas por colectivos, dirigidas a evitar que niñas, niños y adolescentes menores de 16 años sean expuestos a eventos con contenido violento, exhortando al cumplimiento de la normativa y jurisprudencia vigente respecto de la restricción establecida para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a espectáculos públicos que tengan contenidos sexuales y violentos que afectan su desarrollo integral. Así también, se remitieron oficios a nivel nacional con el objeto de dar a conocer y alertar a las autoridades de los GAD Municipales sobre estos temas, poniendo en su conocimiento la sentencia que sobre la materia fue emitida dentro del juicio N°

0730-2010 correspondiente a la acción de protección presentada en el Juzgado Cuarto de lo Civil de Pichincha; a los mencionados oficios se adjuntó, además, el Reglamento de Regulación de Espectáculos públicos que expidió el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia y que fue publicado en el Registro Oficial N° 118 de 7 de noviembre del 2013.

### **Incidencia en política pública.**

Grupos de Atención Prioritaria: la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el mes de abril de 2015 realizó en conjunto con la Setedis, un taller sobre accesibilidad universal e indicadores, acorde a normativas y metodologías de evaluación que maneja la Secretaría. Este taller tuvo como objetivo capacitar a las y los coordinadores zonales y delegados provinciales de la Defensoría del Pueblo para que tengan conocimiento y herramientas para poder incidir en los planes, programas y proyectos que ejecutan los distintos GAD en los territorios a favor de las personas con discapacidad.

Además, este taller sirvió para dar lineamientos a las y los coordinadores zonales y delegados provinciales acerca del levantamiento de información respecto a la utilización del 10% de los ingresos no tributarios del presupuesto que deben destinar los GAD hacia los grupos de atención prioritaria.

Igualmente, en esta temática, se realizaron reuniones con el colectivo de personas adultas mayores para conocer sus observaciones y aportes respecto al proyecto de ley en la materia, presentado por la Defensoría.

Finalmente, en el 2015 se mantuvieron varias reuniones con el colectivo de personas con enfermedades poco frecuentes para conocer los casos y el estado de situación que padecen estas personas respecto al Sistema Integral de Salud. Con este antecedente, la Defensoría mantuvo en el mes de abril una reunión con el Viceministro de Salud de aquel entonces, David Acurio, para abordar el manejo de la política pública en materia de salud para las personas que padecen este tipo de enfermedades y que son un grupo de atención prioritaria. Esta reunión coadyuvó a que el Ministerio de Salud sepa de algunos casos específicos que fueron conocidos por la Defensoría, para que se realice un trabajo conjunto entre las dos instituciones.

Reunión con las Comunidades Canábicas del Ecuador: en el mes de junio de 2015 la Defensoría mantuvo reuniones con miembros de la Federación de Comunidades Canábicas del Ecuador (FCCE), con el objetivo de conocer los requerimientos de la FCCE referente a la vulneración de derechos de personas consumidoras de sustancias sujetas a fiscalización y la discriminación que estas personas experimentan ya que en los medios de comunicación se construye en el imaginario social determinada

imagen o estereotipo respecto a estas. Ante ello, desde la Dirección General de Política Pública se coordinó una reunión con la representante de la Defensoría ante el Cordicom en la cual los miembros de la FCCE pudieron manifestar sus requerimientos y se les informó la manera de denunciar este tipo de vulneraciones ante la Supercom.

Decenio Internacional para los Afrodescendientes: las Naciones Unidas reconocen que los pueblos afrodescendientes representan un grupo específico cuyos derechos humanos deben promoverse y protegerse, así, mediante Resolución A/RES/68/237 de 23 de diciembre de 2013, esta organización mundial proclama desde el 1 de enero de 2015 la instauración del Decenio Internacional para los Afrodescendientes, lo cual constituye una conquista fundamental para poder concretar los compromisos y obligaciones que tienen los Estados y la sociedad civil en la resolución de los problemas estructurales que continúan perpetuándose con respecto a este grupo poblacional.

En este marco, la Defensoría del Pueblo de Ecuador es integrante de la Mesa de Coordinación del Decenio Afrodescendiente- Capítulo Ecuador, lo que hace imperativo el apoyo y contingente para la realización y cumplimiento de objetivos que se instauren dentro de la mesa de trabajo, que actualmente cuenta con un diagnóstico situacional del pueblo afroecuatoriano y pretende establecer una agenda nacional de trabajo con las instituciones públicas, sociedad civil organizada y ciudadanía en general.

Asimismo, en este ámbito, la Defensoría participó por tercer año consecutivo con el pueblo afroecuatoriano en la conmemoración de fecha histórica denominada *Retorno al Palanque de Libertad*; con el encuentro que se dio cita el 14 de noviembre se celebró los 462 años de aquella gesta.

Para el cierre de actividades del año, el Alto Comisionado de las Naciones Unidas, OACDH, invitó a la participación de la Defensoría, en la reunión para América Latina y el Caribe sobre el Decenio Internacional para los Afrodescendientes, cita que se llevó a cabo en la República Federativa del Brasil y en donde se trató sobre las medidas de desarrollo, de justicia y de reconocimiento para garantizar los derechos del pueblo afrodescendiente.

Incidencia normativa: la Defensoría, de conformidad con su potestad normativa constitucional conforme el art. 134 de la Carta Magna, en el 2015 elaboró el Proyecto de Ley Promoción y Protección de Derechos, cuyo origen fue el mandato legal de la Ley Orgánica de los Consejos de Igualdad Intergeneracional. Dicho proyecto fue presentado el 20 de abril del 2015 a la Asamblea.

La propuesta de Ley tiene por objeto regular la promoción y protección de los derechos amenazados o vulnerados de las personas y grupos que requieren atención prioritaria o protección especial. Propone

que se aplicará dentro del territorio nacional, en todos los niveles de gobierno y administración, conforme sus competencias, y regirá tanto para el sector público como privado. Conforme este proyecto, serían sujetos de la Ley las personas y grupos que requieren atención prioritaria o protección especial, así como las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual y de maltrato infantil. En la actualidad este Proyecto de Ley se encuentra en la Comisión de Derechos Colectivos de la Asamblea Nacional para entrar en primer debate.

Adicionalmente, en el año 2015 se han realizado varios aportes a diferentes cuerpos normativos de carácter nacional y local, a través de informes con observaciones y recomendaciones para que las mismas incorporen el enfoque de derechos y garanticen el derecho a la igualdad y no discriminación. Estos informes se han remitido a las autoridades competentes (Asamblea Nacional, concejos cantonales, instituciones) para que sean un insumo a ser considerado en el análisis, debate y aprobación de dichas normas.

Ejemplos de estos aportes son las observaciones realizadas al Proyecto de Ley Orgánica de Movilidad Humana; Proyecto de Ley Orgánica del Servicio Nacional de Gestión de la Identidad y Datos Civiles; Proyecto de Ley de Medicina Prepagada y Seguros Médicos; Proyecto de Código Orgánico Ambiental; Proyecto de Ley Orgánica de Bienestar Animal, Proyecto de Reglamento del Sistema Nacional de Rehabilitación Social; Ordenanza para la Promoción y Protección de Derechos de las Personas en Situación de Movilidad Humana en el Distrito Metropolitano de Quito; Ordenanza de Igualdad de Derechos y Desarrollo Social de la Provincia de Pichincha; Ordenanza para la Promoción y Protección de Derechos de las Personas en Movilidad y sus Familiares en la Provincia de Imbabura; Proyectos de Ordenanzas locales para la implementación del sistema de protección, promoción de derechos humanos (Cuenca, Riobamba, Quito); Proyecto de Ordenanza para la Creación y Funcionamiento de la RED para la prevención atención, vigilancia y seguimiento de la violencia de género intrafamiliar, interinstitucional como entidad de inclusión social municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pastaza; Proyecto de Ordenanza del Municipio de Cuenca para el uso preferente de tarifas de taxi para personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria; Ordenanza que regula las Actividades del Comercio Ambulatorio y otras, en los espacios públicos de la ciudad de Cañar; Anteproyecto de Ordenanza Provincial para la protección y promoción de personas adultas mayores en Cotopaxi. Además, se ha aportado con observaciones a documentos no normativos, como es el Informe del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

Adicionalmente, en este ámbito, se elaboró una ordenanza modelo cantonal para la protección de derechos de las personas adultas mayores, la misma que se está socializando con el colectivo de personas adultas mayores en Quito, Tena, Latacunga, Ambato, Cuenca y Guayaquil, con el objeto de recoger aportes y observaciones a la misma, a fin de obtener un documento participativo que pueda tener mayor eficacia en la incidencia normativa a nivel local. Posteriormente se seguirá una ruta de incidencia para poder sugerirla a los GAD cantonales para su implementación.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo a través de un pronunciamiento público hizo un llamado al buen uso de las tecnologías de la comunicación para que sean un espacio que promueva la convivencia ciudadana en el marco de una cultura de paz. De manera específica, que las redes sociales sean espacios donde se procure el respeto, considerando que son tecnologías que suponen la oportunidad de intercambiar ideas y opiniones en un espacio de expresión política, democrática y plural alternativo a los medios de comunicación tradicionales. Se advirtió sobre el riesgo de que estas herramientas puedan convertirse en instrumento de reproducción inmune de discursos violentos, racistas o machistas a través de uso de insultos, frases denigrantes, amenazas, ridiculización, descalificación por etnia, género o clase, incitación a la violencia y la discriminación en todas sus formas.

Finalmente, en relación con las jornadas de movilización que se presentaron en los últimos meses del año 2015, la Defensoría del Pueblo a más de activar la vigilancia del debido proceso en los casos iniciados ante las instancias judiciales, emitió un pronunciamiento público haciendo un llamado a la no violencia y al encuentro democrático y constructivo en el marco de los derechos humanos a diferentes actores enfatizando que la manifestación pública pacífica es un mecanismo de expresión democrática, por la cual las personas independientemente de su posición política, deben evitar el uso de cualquier tipo de violencia, y otros actos que pongan en riesgo la integridad y los derechos de las personas.

### **Educación.**

La Defensoría en este eje de trabajo, a nivel de educación en derechos, ha realizado los siguientes procesos emblemáticos:

Elaboración de contenidos del curso virtual sobre derechos de grupos de Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales, Intersexuales (LGBTI): la Defensoría del Pueblo ha participado en las reuniones de la Mesa Interinstitucional que trata los derechos de la población LGBTI, para diseñar y desarrollar un curso virtual en la materia, dirigido a servidoras y servidores públicos. Los contenidos y actividades de este curso están orientados hacia la reflexión sobre prácticas desiguales de poder y de discriminación así como sus fundamentos, al tiempo que entrega elementos teóricos y normativos necesarios para la

sensibilización y la capacitación. La Defensoría diseñó los contenidos de un curso virtual de aproximadamente 24 horas de duración y diseñó una guía metodológica denominada Derecho a la igualdad y prohibición de la discriminación contra las personas LGBTI.

Implementación de la opción de educación en ciudadanía, derechos humanos y buen vivir del programa de participación estudiantil del Ministerio de Educación: la Defensoría del Pueblo a través de sus contenidos y su propuesta metodológica orienta y acompaña el desarrollo del proceso educativo de la opción de Educación en Ciudadanía, Derechos Humanos y Buen Vivir del Programa de Participación Estudiantil del Ministerio de Educación (MINEDUC) en la provincia de Pastaza. Para el efecto, ha diseñado los siguientes recursos educativos que contienen los principales elementos (estructura, conceptos, metodología y enfoques) para que las y los facilitadores (docentes), cuenten con las herramientas necesarias para acompañar a las y los estudiantes en este proceso de construcción de aprendizajes individuales y colectivos para la promoción de los derechos humanos y la no discriminación, así, por ejemplo, actualmente se cuenta con el *Manual de implementación para facilitadores y facilitadoras*, el cual recoge los contenidos y talleres a desarrollar con las y los estudiantes de la opción; y, una *Bitácora*, la cual constituye una herramienta de trabajo personal para las y los estudiantes.

Además, dentro de este proceso, se ejecutó el taller de capacitación dirigido a docentes facilitadores y facilitadores de la opción, en el cual se desarrollaron las siguientes actividades: presentación del propósito, objetivos y estructura de la opción, desarrollo de actividades de sensibilización para trabajar identidad, autoestima y empoderamiento, desarrollo de actividades de sensibilización para identificar prácticas que generan discriminación, evaluación de las jornadas; y, presentación de contenidos teóricos básicos de Educación en Derechos Humanos, igualdad y no discriminación.

## **Movilidad humana.**

Con la adopción de un nuevo marco constitucional en el 2008, Ecuador acogió un amplio escenario de reconocimiento y garantía de los derechos humanos. El texto constitucional, “por razones de organización y comprensión”, clasifica los derechos en siete categorías: (i) derechos del buen vivir; (ii) derechos de las personas y grupos de atención prioritaria; (iii) derechos de comunidades, pueblos y nacionalidades; (iv) derechos de participación; (v) derechos de libertad; (vi) derechos de la naturaleza; y, (vii) derechos de protección (Ávila, 2012, p. 99).

El Capítulo Tercero, denominado «Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria», ubica a la población en movilidad humana como parte de este grupo y dispone en el art. 40 que “se reconoce a las personas el derecho a migrar. No se identificará ni se considerará a ningún ser humano como ilegal por su condición migratoria”. Así también, reconoce a las personas refugiadas –quienes se encuentran en una categoría especial de protección internacional– el goce de la protección que garantice el pleno ejercicio de sus derechos y el respeto y garantía al principio de no devolución. Este Capítulo se complementa con el derecho a transitar libremente por el territorio nacional y a escoger su residencia (CRE, 2008, art. 66 num. 14), los principios de ciudadanía universal, la libre movilidad de todas y todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de persona extranjera como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países (CRE, 2008, art. 416 numeral 6).

En el ámbito de la movilidad humana, la Defensoría del Pueblo desde el año 2012, luego de suscribir un Acuerdo de Asociación con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en Ecuador, inició la ejecución del *Proyecto de Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en la promoción y protección de los Derechos Humanos de las personas en contexto de Movilidad Humana*, con la finalidad de fortalecer y especializar las capacidades humanas e institucionales de la Defensoría con el objetivo de mejorar las condiciones y escenarios de exigibilidad de los derechos de las personas en movilidad humana, en sus diversas manifestaciones. Este proyecto se ejecuta en seis provincias del país: Esmeraldas, Imbabura, Sucumbíos, Carchi, Imbabura, Pichincha y Guayas.

En el 2015 para la protección y promoción de los derechos de las personas que se encuentran en movilidad humana, se estableció dos componentes de trabajo que a su vez definieron las actividades específicas a nivel local y nacional ejecutadas en cada ámbito, y que a continuación se describen:



***Componente 1: Incrementar la capacidad técnica, institucional y profesional de la Defensoría del Pueblo, mediante capacitaciones y contratación de personal para apoyar la promoción y protección de los derechos de las personas en situación de movilidad en el año 2015.***

*Actividad 1: Transferencia de conocimiento y experticia.*

En el segundo semestre del 2015<sup>12</sup> la Defensoría del Pueblo contó con personal especializado en las temáticas de interés (9 profesionales contratados y contratadas) que aportaron en la transferencia de conocimientos y acompañamiento a las Delegaciones Provinciales de Esmeraldas (y su oficina local de San Lorenzo), Sucumbíos, Imbabura; y, las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales 1 (Carchi), 8 (Guayaquil), y 9 (Distrito Metropolitano de Quito). De esta manera, se ha procurado asistencia respecto de casos específicos de vulneraciones a los derechos de personas en situación de movilidad humana; se ha realizado el acompañamiento y coordinación de las actividades de promoción e incidencia, ya sea por propia iniciativa institucional o como parte de redes de protección de derechos. Esta labor ha permitido el reconocimiento de las diversas manifestaciones de la movilidad humana y la generación de procesos de exigibilidad y mecanismos de garantía para el cumplimiento de los derechos de esta población.

Se debe reconocer que en todo el país se registran acciones de protección (atención de casos) y promoción (actividades de incidencia, sensibilización y difusión de derechos con énfasis en movilidad humana) en esta temática.

*Actividad 2: Incidencia en política pública y normativa local en movilidad humana.*

La Defensoría del Pueblo tiene a cargo la ejecución de acciones y actividades de promoción enfocadas a la población refugiada y en movilidad humana en Ecuador, así, la institución reconoce la necesidad de trabajar en temas de promoción relacionados con los conflictos sociopolíticos y culturales locales y de territorio; de esta manera se han planteado talleres, eventos y actividades que respondan de manera holística y descentralizada a las problemáticas de esta población. Se ha priorizado la importancia de la atención y sensibilización educativa con personas solicitantes de asilo, refugiadas, migrantes, retornadas o familiares de las mismas, de esta manera, se reconoce el trabajo mancomunado con las organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas que también gestionan e inciden en políticas públicas a la comunidad en condición de movilidad humana.

---

<sup>12</sup> La suscripción del Acuerdo DPE-ACNUR para el 2015 se efectuó el 29 de mayo de 2015 conforme consta en el Acuerdo de Asociación para Proyectos suscrito por el Sr. John Fredrikson, Representante de ACNUR en Ecuador y el Dr. Ramiro Rivadeneira, Defensor del Pueblo de Ecuador.

En este sentido, en el período julio-noviembre de 2015 se desarrollaron varias actividades en las cuales participaron colectivos, organizaciones no gubernamentales, instituciones públicas y gobiernos locales.

La necesidad de generar alianzas estratégicas con los GAD en sus distintos niveles, con la finalidad de fortalecer la promoción y tutela de los derechos de los grupos de atención prioritaria, con énfasis en las personas en movilidad humana motivaron a la Defensoría del Pueblo a promover acercamientos con los gobiernos locales para alcanzar este fin, es así que en los meses de julio y octubre de 2015 se desarrollaron las siguientes actividades:

Imbabura: se han generado acciones tendientes a la creación de una ordenanza que regule el trabajo informal con énfasis en personas de atención prioritaria en la ciudad de Ibarra, para este fin se realizó una consultoría desde el 3 de agosto del 2015 para recoger insumos. En el mes de octubre se realizó la Asamblea General de la Mesa de Movilidad Humana para evidenciar la importancia de seguir trabajando con los GAD de manera conjunta. En el marco de este espacio se llegaron a acuerdos entre los participantes para visitar a los diferentes gobiernos autónomos descentralizados, como Pimampiro, Otavalo, Cotacachi y San Miguel de Urququí con propuestas sostenidas que fomenten el trabajo en movilidad humana; luego de estas actividades los GAD parroquiales y municipales asumieron compromisos para atender las problemáticas y necesidades de la población flotante en sus localidades.

Guayas: se realizó la primera reunión con el GAD de la provincia, en donde se socializaron e identificaron las diferentes normativas ecuatorianas para la futura construcción de ordenanzas enfocadas en la integración; se identificaron las problemáticas más relevantes de las personas en condición de movilidad humana, así como los roles de cada gobierno local y la atención que se brinda a personas migrantes retornadas.

En la segunda fase de esta actividad se concretó la segunda reunión con los GAD de Durán, Samborondón, Progreso, Tarifa, Moro y Posorja, con la Asociación de Municipalidades de Ecuador y Prefectura de Guayas y con las y los delegados de organizaciones no gubernamentales; se afirmó la necesidad de mantener un trabajo mancomunado en temas de movilidad humana y la importancia de crear ordenanzas que permitan garantizar los derechos de estas personas. En el marco de esta actividad se elaboró un borrador de la ordenanza con el GAD de Durán para personas en condición de movilidad humana, la ordenanza se está trabajando conjuntamente con la Dirección Nacional de Normativa de la Defensoría del Pueblo.

Carchi: se realizó la actividad con diferentes gobiernos locales, instituciones públicas y ONG como: GAD Municipal de Montufar, GAD Municipal de Mira, Gobernación Consejo Cantonal de Protección y

Derechos de Bolívar, GAD Municipal de Bolívar, Servicio Jesuita de Refugiados, ACNUR, Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS), Junta Cantonal de Protección de Derechos Humanos Huaca, GAD Municipal Tulcán, Prefectura, Asociación de Mujeres Municipalistas del Ecuador, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Concejo Cantonal de Protección y Derechos Tulcán, Concejo Cantonal de Protección y Derechos Montufar, Misión Scalabriniana y Junta Cantonal de Protección de Derechos Tulcán; se capacitó en la identificación de casos, utilización de fichas y se destacó la importancia de construir ordenanzas que fomenten la integración a personas en condición de movilidad humana.

Asimismo, se desarrolló una segunda reunión con los GAD referidos; como parte de los resultados de esta reunión, el Municipio de Tulcán trabajó una ordenanza que define y organiza al trabajo autónomo. Parte de esta ordenanza da cabida para que las personas en condición de movilidad humana puedan ejercitar sus derechos a la participación y al trabajo y se pueda realizar la socialización con el resto de la comunidad.

Esmeraldas: se realizó la primera actividad con los GAD en las instalaciones del Municipio de Esmeraldas, para esta reunión se invitó a los Gobiernos parroquiales de Luis Vargas Torres, GAD de Chumunde, GAD de Tonsupa, GAD de parroquia Lube, GAD cantonales de Atacames, Quinindé y Río Verde y se acordó la revisión y retroalimentación para la segunda reunión y la construcción de una ordenanza o alianzas de trabajo en procesos de integración.

Como resultado de esta actividad, el GAD parroquial de Quinindé realizó un borrador de una ordenanza para personas de movilidad humana, en este sentido, la Defensoría del Pueblo en Esmeraldas junto con la Dirección Nacional de Análisis Normativo, se encargará del asesoramiento necesario para la construcción de este documento normativo.

Por otro lado, en el cantón de San Lorenzo se realizaron las mismas actividades respondiendo a la demanda y al contexto sociocultural. En la primera reunión se conoció la importancia de generar actividades de incidencia en política pública para mejorar las condiciones de exigibilidad de derechos de personas en condición de movilidad humana. En la segunda fase de esta actividad, se llevó a cabo la reunión con el GAD, se acordó que el cantón Río Verde presentará un modelo de ordenanza para trabajar conjuntamente con el GAD cantonal de San Lorenzo y la Defensoría.

Sucumbíos: se realizó la primera reunión con el GAD, en la cual se abordó la importancia de conocer las políticas públicas y problemáticas que están viviendo las personas refugiadas y migrantes en la localidad, de esta manera, se recopiló información con los diversos GAD sobre sus acciones concretas en temas de movilidad humana, así como propuestas para la segunda reunión.

En octubre se llevó a cabo la segunda fase de esta actividad, con las juntas parroquiales de la provincia de Sucumbíos. Se socializaron sobre temas de movilidad humana y se reconoció un desconocimiento del mismo. Se agendaron futuras visitas a presidentes de juntas parroquiales.

Pichincha: en una reunión con el Distrito Metropolitano de Quito se socializó el trabajo en territorio y se recalcó la importancia de fortalecer lazos con el Municipio de Quito. Por otro lado, como parte del trabajo descentralizado se trabajó con Pichincha Zona 2. La parroquia de Cayambe y sus alrededores participaron y establecieron con la Defensoría del Pueblo estrategias de acción para abordar la temática de movilidad humana y la creación de una mesa provincial de protección.

### *Actividad 3: Fortalecimiento de redes locales y organizaciones de base.*

Siendo la participación social uno de los ejes de la política pública prioritaria del Estado fue necesario que la Defensoría del Pueblo a través del presente proyecto fortalezca y genere incidencia en los procesos sociales y organizativos de la población en situación de movilidad humana; en el marco de esta actividad en los meses de julio y septiembre se realizaron talleres sobre el rol de la Defensoría del Pueblo y derechos humanos, con organizaciones privadas e instituciones públicas, las cuales acordaron continuar realizando reuniones en temas de movilidad humana; además, se llevó a cabo la socialización de los trámites defensoriales y la remisión de casos en Imbabura, Guayas, Carchi, Esmeraldas, San Lorenzo, Sucumbíos y Pichincha.

### *Trabajo con instituciones públicas y ONG.*

Con la finalidad de propiciar una activa participación de las organizaciones de base de grupos de movilidad humana en las temáticas de su interés y para visibilizar a aquellas organizaciones en proceso de consolidación mediante una adecuada articulación con aquellas organizaciones de larga trayectoria en temas de movilidad humana, se obtuvieron los siguientes resultados:

En la provincia de Imbabura, las y los integrantes de la Mesa de Movilidad Humana trabajaron de manera cercana y asertiva en la creación de rutas y programas con las diferentes organizaciones e instituciones públicas, donde se identificaron problemas de educación, vivienda y salud; el resultado del trabajo fue la creación de instrumentos jurídicos y técnicos (rutas de trabajo) para el mejoramiento de las condiciones de vida de las personas en situación de movilidad humana.

En Guayaquil se llevó a cabo una reunión con ONG e instituciones públicas donde se evidenciaron algunas problemáticas presentes en las personas en condición de movilidad humana, relacionadas principalmente con las solicitudes de refugio, con la falta de información por parte de funcionarias y funcionarios públicos, así como con dificultades en el acceso a derechos del *buen vivir* y otros. Además,

se socializaron las diferentes hojas de rutas que contienen las unidades e instituciones para la atención a personas en condición de movilidad.

En la provincia de Carchi se llevó a cabo la actividad con las diferentes instituciones públicas y ONG como: GAD Municipal de Montúfar, GAD Municipal de Mira, Gobernación Consejo Cantonal de Protección y Derechos de Bolívar, GAD Municipal de Bolívar, Servicio Jesuita de Refugiados, ACNUR, HIAS, Junta Cantonal de Protección de Derechos Humanos Huaca, GAD Municipal de Tulcán, prefecturas, AMUME, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Concejo Cantonal de Protección y Derechos Tulcán, Concejo Cantonal de Protección y Derechos Montúfar, Misión Scalabriniana y Junta Cantonal de Protección de Derechos Tulcán. Los resultados se evidenciaron en la sensibilización y conocimiento de normativas para grupos de atención prioritaria como son niños, niñas y adolescentes. En la actividad se destacó también el rol de cada institución pública, ONG y GAD, para la atención de personas en condición de movilidad humana y para la posible construcción de ordenanzas.

En Esmeraldas, en conjunto con el GAD Municipal de ese cantón, se realizó un evento con la participación de instituciones públicas y privadas y ONG que trabajan en el tema de movilidad humana. En este evento se evidenció la vulneración de derechos como la salud, educación y el acceso a la justicia, entre otros. Como resultado, la Fiscalía se comprometió en la atención de personas en situación de movilidad humana y se activó la Red de las instalaciones de salud para la atención rápida.

En la provincia de Sucumbíos se llevó a cabo una reunión en agosto, con la presencia de representantes de los distritos de salud y educación; de esta manera, se llegó a acuerdos para la atención de personas en movilidad humana y el ingreso de niños, niñas y adolescentes a las instituciones educativas.

Estas actividades fueron realizadas también en San Lorenzo.

*Actividad 4: Sensibilización en movilidad humana en el marco del evento Tiempo de derechos.*

Con el objetivo de conmemorar el 10 de Diciembre como Día Internacional de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo de Ecuador realizó varias actividades a nivel nacional, en el marco de las jornadas *Tiempo de Derechos*, en torno al tema de movilidad humana. Estas jornadas se desarrollaron en todo el territorio nacional del 8 al 17 de diciembre de 2015.

De las jornadas se destacan las siguientes actividades:

1. *Foro Migración, Derechos Humanos y Legislación*, evento realizado el 10 de Diciembre de 2015 en el Salón José Mejía Lequerica de la Asamblea Nacional, en el que se debatieron y conocieron

las buenas prácticas regionales en materia de movilidad humana, vinculadas a procesos y marcos normativos que protegen la migración segura y el refugio; en el evento se resaltó la importancia de contar con una legislación de movilidad humana con enfoque de derechos. Resaltó la participación de representantes de las organizaciones sociales, academia, instituciones públicas y de la ciudadanía en general.

2. *Campaña comunicacional en temas de movilidad humana*, con el objetivo de llegar a un amplio número de población con la difusión de información que resalta la movilidad humana; para este efecto la Defensoría del Pueblo de Ecuador desplegó un programa radial de 30 minutos que abordó la temática de movilidad humana desde un enfoque educativo en diferentes estaciones radiales a nivel nacional.
3. *Actividades de sensibilización en movilidad humana en 24 oficinas provinciales de la Defensoría del Pueblo*: se realizaron procesos educativos en el nivel de sensibilización y/o difusión de derechos humanos con énfasis en movilidad humana, cuya metodología, contenidos e instrucciones fueron elaborados por la Dirección General de Educación de la institución; los talleres de sensibilización en movilidad humana se dirigieron a estudiantes de instituciones educativas. Además, se realizaron ferias de derechos, concursos de *graffitis* y una maratón binacional Ecuador-Perú.

***Componente 2: Fortalecer el trabajo de la Defensoría del Pueblo en labores defensoriales, tutela, promoción de derechos humanos y de la naturaleza, así como generar informes defensoriales de la situación de vulneración de derechos y su vinculación con la población, las autoridades y organización de la sociedad civil.***

*Actividad 1: Protección de Derechos Humanos.*

Durante el 2015 el Proyecto de Movilidad Humana habilitó varias herramientas y metodologías de seguimiento a las actividades de protección y/o tutelares relacionadas con trámites defensoriales abiertos a partir de peticiones que llegaron a conocimiento de la Defensoría del Pueblo o de casos iniciados de oficio y en los que se encontraban en riesgo los derechos de personas en situación de movilidad humana. Entre las herramientas y actividades, se destacan:

*Matriz en línea de reporte de casos e instructivo de uso*: estas herramientas fueron diseñadas con la finalidad de mejorar la gestión de reporte de casos de movilidad humana generados en las seis provincias que ejecutaron el proyecto durante el 2015.

*Lineamientos para la ejecución de monitoreos del estado situacional de los derechos humanos en zonas de frontera*: es una herramienta diseñada para la generación de informes situacionales e insumos para

diagnósticos defensoriales sobre movilidad humana en zona de frontera. Los lineamientos organizan el levantamiento de información sobre la situación de los derechos de personas en situación de movilidad, en localidades fronterizas del norte del país en las que se registran problemáticas recurrentes de vulneración de derechos, principalmente a personas desplazadas y refugiadas.

*Visitas de seguimiento y monitoreo a actividades de promoción y protección de derechos de personas en situación de movilidad humana:* se estableció una actividad nacional de acompañamiento y seguimiento a las actividades ejecutadas por el personal técnico en provincias. Esta actividad se ejecutó en el período junio-diciembre de 2015 y priorizó el seguimiento de casos de movilidad humana y el acompañamiento a las actividades de promoción y procesos de educación en derechos humanos dirigidos a población en movilidad humana, colectivos, organizaciones sociales, instituciones públicas y GAD.

*Análisis jurídico de problemáticas identificadas en movilidad humana – I Semestre 2015:* la Defensoría del Pueblo efectuó una evaluación a la tendencia de problemáticas que afectan a las personas en movilidad humana durante el primer semestre de 2015, esta información fue levantada a partir de las atenciones brindadas por la Defensoría del Pueblo en las provincias de Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos, Imbabura, Pichincha y Guayas.

En el informe se destacó la problemática de acceso a la visa Mercosur; que pese a los esfuerzos realizados para evitar casos de vulneración del derecho a la igualdad y no discriminación, aún se presentaban dificultades principalmente en lo relativo al acceso a servicios públicos de esta población, en especial, personas refugiadas y solicitantes de asilo; y, las recurrentes peticiones para que se vigile trámites judiciales y administrativos en los que la población de interés figuraba como parte interesada.

Los asesoramientos y casos atendidos en el primer semestre activaron una nueva alerta en cuanto a la condición migratoria de las personas sujetas de protección, es así que la Defensoría del Pueblo además de brindar atención a personas solicitantes de refugio, refugiadas, personas de otro origen nacional con estatus regular o irregular, personas ecuatorianas naturalizadas y ecuatorianas en el exterior, ha visibilizado problemáticas especialmente de población de nacionalidad cubana que es excluida y ha llegado a permanecer por días y semanas en la zona de exclusión del Aeropuerto Mariscal Sucre.

En síntesis, se evidenciaron casos relacionados con la vulneración de los siguientes derechos: trabajo y seguridad social, derecho al agua, derecho a la educación, derecho a la salud, vivienda, integridad personal, igualdad formal, material y no discriminación, identidad, acceso a la información de carácter personal, petición, acceder a bienes y servicios públicos de calidad, derecho a transitar libremente, debido proceso.

*Análisis jurídico de problemáticas identificadas en movilidad humana – II Semestre 2015*: el reporte de casos de movilidad humana refiere que en el segundo semestre de 2015 la Defensoría del Pueblo de Ecuador atendió diversos casos en los que personas refugiadas, solicitantes de asilo, en situación migratoria irregular, retornadas, personas ecuatorianas en el exterior, entre otras, se encontraron ante situaciones de vulneración de sus derechos, a continuación se exponen las principales:

**Derecho a la salud:** en las provincias de Carchi y Sucumbíos se presentaron peticiones ante la Defensoría, relacionadas con las limitaciones que para recibir el servicio de salud en unidades públicas de primer y tercer nivel experimentan personas de nacionalidad colombiana, entre ellas refugiadas y solicitantes de asilo, debido a los seguros médicos activos con los que estas personas cuentan en su país de origen. Para atender esta problemática, en ambas oficinas provinciales se han mantenido reuniones de trabajo con las autoridades de salud, además de activarse trámites defensoriales como gestiones oficiosas e investigaciones defensoriales. La Defensoría del Pueblo, debido a la recurrencia de esta problemática en las dos provincias, avocó conocimiento de esta situación paradigmática, la cual se encuentra actualmente en investigación.

En el caso de las provincias de Guayas y Pichincha, la prestación del servicio público de salud se dificulta en cuanto a su acceso para población refugiada por los requisitos que se han solicitado a las personas usuarias que constituyen condicionantes para recibir atención médica; exigencias que comprometen la devolución de estas personas a su país de origen para obtener los requisitos que se exigen.

**Acceso a servicios públicos y privados de calidad y buen trato:** en las provincias de Guayas, Esmeraldas y Carchi se han evidenciado problemas en la Agencia Nacional de Tránsito, ANT, para la obtención de licencias de conducir por parte de personas refugiadas e inmigrantes. Ante esta situación la Defensoría del Pueblo ha intervenido a través de gestiones oficiosas e investigaciones defensoriales, mediante las cuales ha logrado que las personas afectadas puedan obtener la documentación requerida, sin embargo, persiste el malestar de esta población debido a las limitaciones del sistema informático que maneja la ANT, que dificulta su registro y por tanto la entrega del documento.

En el marco de este derecho, además, en las provincias de Carchi, Pichincha, Guayas e Imbabura, en las que se concentra un alto número de población refugiada, se han evidenciado inconvenientes con empresas telefónicas (Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Claro y Movistar) para brindar sus servicios a personas refugiadas. Entre los hechos que configurarían vulneraciones de derechos, se destaca la negativa de estas empresas para brindar los servicios de internet, telefonía móvil y televisión por cable en virtud de que el documento de refugio no constituye para estas entidades un documento



válido para la gestión de las solicitudes. La Defensoría del Pueblo ha atendido las peticiones relacionadas con estos reclamos a través de gestiones oficiosas, investigaciones defensoriales y sumarios de personas consumidoras, pronunciándose a favor de los derechos de igualdad y no discriminación de las personas en movilidad humana y los derechos de las personas consumidoras.

Finalmente, en las provincias de Pichincha y Guayas se identificaron casos de personas retornadas con dificultades para recoger su menaje de casa enviado desde otros países, en virtud de la errónea información brindada por las empresas privadas encargadas del traslado, las cuales no han tramitado debidamente la movilización de sus bienes, esta problemática se extiende a las gestiones realizadas en la Aduana de Ecuador. La DPE ha intervenido en estos casos mediante acercamientos con las autoridades competentes, sumarios de personas consumidoras y gestiones oficiosas.

Acceso a créditos del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, BIESS: se refiere a la dificultad de acceder a créditos quirografarios para personas refugiadas, ya que pese a que sus trámites se han gestionado con éxito, esta institución no efectúa el préstamo en virtud de dificultades en su sistema informático; esta situación motivó a la Defensoría del Pueblo a activar trámites defensoriales como gestiones oficiosas e investigaciones defensoriales, con estas últimas actuaciones, además de reuniones de trabajo con las autoridades competentes, se lograron resultados exitosos a favor de las personas que presentaron sus solicitudes de créditos, en virtud de que el BIESS, informó que el trámite para este tipo de créditos se encuentra habilitado para personas refugiadas.

Acceso al asilo: mediante vigilancias del debido proceso, la Defensoría del Pueblo de Ecuador, ha avocado conocimiento de trámites administrativos de impugnación a las resoluciones que niegan las solicitudes de asilo, en virtud de la aplicación e interpretación supletoria de términos y plazos para la interposición de recursos administrativos de impugnación.

Educación: en las provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Guayas se identificaron casos recurrentes de niños, niñas y adolescentes con dificultades para insertarse al sistema educativo público por el tipo de requisitos exigidos a los padres y madres para su integración, de igual manera se han identificado casos de riesgo respecto a la permanencia de estudiantes extranjeros en el sistema educativo público por la exigencia de documentación que justifique sus estudios previos en sus países de origen, ante lo cual la Defensoría del Pueblo ha efectuado acciones de incidencia con las autoridades locales de educación, así como la apertura de trámites defensoriales para garantía de estos derechos.

Trabajo: en las provincias de Esmeraldas, Imbabura, Pichincha y Guayas se registran casos recurrentes de personas inmigrantes, refugiadas y en situación migratoria irregular, cuyos derechos laborales han

sido vulnerados por sus empleadoras y empleadores quienes en varios casos se han negado a la afiliación a la seguridad social, otorgamiento de contratos de trabajo, accidentes de trabajo sin responsabilidad patronal, despidos intempestivos y demoras en los pagos de liquidaciones, estos hechos se han presentado con frecuencia en empresas privadas dedicadas a la palmicultura y refinerías. La Defensoría del Pueblo ha acompañado estos casos a través de vigilancias del debido proceso, asesoramiento y en reuniones de trabajo de las mesas de protección de derechos.

Libertad de tránsito: se destacan varios casos de exclusión de personas en movilidad humana en la zona de tránsito de los aeropuertos internacionales de Quito y Guayaquil, en los cuales no se ha determinado con claridad, por un lado, los motivos de estas exclusiones y, por otro, las autoridades responsables de velar por la integridad de las personas excluidas mientras se resuelve su situación jurídica. De igual manera se identificaron casos de personas privadas de su libertad en el Centro de Acogida para personas en proceso de deportación Hotel Carrión; en estos casos intervino la Defensoría del Pueblo a través de gestiones oficiosas, vigilancias del debido proceso y presentación de hábeas corpus.

Finalmente se destacan otros derechos vulnerados que fueron identificados en el reporte de casos y que se describen a continuación: acceso al Régimen Impositivo Simplificado (RISE), acceso a la justicia, vivienda, identidad, acceso a servicios financieros, acceso a subvenciones económicas otorgadas por el Estado, derechos de personas privadas de la libertad, derechos de niños, niñas y adolescentes no acompañados y separados, derechos de protección a víctimas de trata de personas.

A continuación se detalla el número de casos de movilidad humana ingresados en el 2015:

Tabla 16. *Casos ingresados por provincia durante el 2015 del Proyecto ACNUR*

| <b>Provincia o Dirección</b> | <b>Casos<br/>ingresados</b> |
|------------------------------|-----------------------------|
| Atención Prioritaria         | 8                           |
| Carchi                       | 99                          |
| El Oro                       | 1                           |
| Esmeraldas (Esmeraldas)      | 63                          |
| Esmeraldas (San Lorenzo)     | 40                          |
| Guayas                       | 81                          |
| Imbabura                     | 49                          |
| Manabí                       | 1                           |
| Morona Santiago              | 1                           |
| Pichincha                    | 71                          |
| Sucumbíos                    | 28                          |
| <b>Total general</b>         | <b>442</b>                  |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados por provincia durante el 2015 del Proyecto ACNUR*. Quito: DPE.

Tabla 17. Casos ingresados por nacionalidad durante el 2015 del Proyecto ACNUR

| Provincia o Dirección    | Colombiana | Cubana    | Ecuatoriana | Española | Francia  | Haitiana | Otra      | Peruana   | Suiza    | Venezolana | Total general |
|--------------------------|------------|-----------|-------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|----------|------------|---------------|
| Atención Prioritaria     | 4          | 1         | 2           |          |          |          |           | 1         |          |            | 8             |
| Carchi                   | 91         |           | 2           |          |          |          | 5         | 1         |          |            | 99            |
| El Oro                   |            |           | 1           |          |          |          |           |           |          |            | 1             |
| Esmeraldas (Esmeraldas)  | 48         |           |             |          |          |          | 3         | 12        |          |            | 63            |
| Esmeraldas (San Lorenzo) | 40         |           |             |          |          |          |           |           |          |            | 40            |
| Guayas                   | 38         | 6         | 22          |          |          |          | 13        | 2         |          |            | 81            |
| Imbabura                 | 40         | 1         | 2           | 1        | 1        |          | 2         | 1         | 1        |            | 49            |
| Manabí                   |            |           | 1           |          |          |          |           |           |          |            | 1             |
| Morona Santiago          | 1          |           |             |          |          |          |           |           |          |            | 1             |
| Pichincha                | 22         | 15        | 9           |          |          | 2        | 20        | 2         |          | 1          | 71            |
| Sucumbíos                | 28         |           |             |          |          |          |           |           |          |            | 28            |
| <b>Total general</b>     | <b>312</b> | <b>23</b> | <b>39</b>   | <b>1</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>43</b> | <b>19</b> | <b>1</b> | <b>1</b>   | <b>442</b>    |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados por nacionalidad durante el 2015 del Proyecto ACNUR*. Quito: DPE.

Tabla 18. Casos ingresados por grupo de atención prioritaria durante el 2015 del Proyecto ACNUR

| Etiquetas de fila              | Total general |
|--------------------------------|---------------|
| Adultos mayores                | 13            |
| Discapacidad                   | 7             |
| Embarazada                     | 4             |
| Enfermedad catastrófica        | 1             |
| Mujer                          | 2             |
| Niños, niñas y adolescentes    | 18            |
| Persona privada de la libertad | 13            |
| Refugiado                      | 21            |
| <b>Total general</b>           | <b>79</b>     |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados por grupo de atención prioritaria durante el 2015 del Proyecto ACNUR*. Quito: DPE.

Tabla 19. *Casos ingresados por condición migratoria durante el 2015 del Proyecto ACNUR*

| <b>Condición migratoria</b>      | <b>Casos</b> |
|----------------------------------|--------------|
| Ecuatoriano/a por naturalización | 2            |
| Ecuatorianos/as en el exterior   | 8            |
| Ecuatorianos/as retornados/as    | 16           |
| Excluido                         | 2            |
| Irregular                        | 102          |
| Refugiado                        | 112          |
| Regular                          | 136          |
| Solicitante de asilo             | 1            |
| Solicitante de refugio           | 48           |
| (en blanco)                      | 15           |
| <b>Total general</b>             | <b>442</b>   |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados por condición migratoria durante el 2015 del Proyecto ACNUR*. Quito: DPE.

Tabla 20. *Casos ingresados por tipo de trámite defensorial durante el 2015 del Proyecto ACNUR*

| <b>Trámite</b>                              | <b>Cantidad</b> |
|---|-----------------|
| Asesoría                                    | 217             |
| Gestión Oficiosa                            | 86              |
| Investigación Defensorial                   | 91              |
| Patrocinio de Garantías Jurisdiccionales    | 2               |
| Sumario de consumidores                     | 19              |
| Sumario de servicios públicos domiciliarios | 1               |
| Vigilancia del Debido Proceso               | 23              |
| Inadmitida                                  | 3               |
| <b>Total general</b>                        | <b>442</b>      |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Sistema de Gestión Defensorial SIGED. (2015). *Casos ingresados por tipo de trámite defensorial durante el 2015 del Proyecto ACNUR*. Quito: DPE.

### *Actividad 2: Promoción de Derechos Humanos.*

Se destaca el Encuentro Binacional de Defensorías del Pueblo en noviembre como parte de las actividades institucionales de movilidad humana se desarrolló el Encuentro Binacional de Defensorías del Pueblo Ecuador-Colombia, en el que se acordó:

- a) Mantener reuniones trimestrales, vía virtual, entre las y los servidores de las Defensorías.
- b) Desarrollar un informe temático defensorial binacional trimestral, que sistematice los casos sobre vulneraciones de derechos humanos, de los lados ecuatoriano y colombiano.
- c) Incitar a los Gobiernos para implementar instrumentos de cooperación, en especial de decisiones andinas.

- d) Elaborar una guía de puntos focales entre ambas Defensorías, para implementar el proceso de remisión de casos y los mecanismos de comunicación.
- e) Fortalecer los espacios con las defensorías comunitarias, asociaciones y gobiernos autónomos, para incentivar la activación de alertas tempranas en frontera, con énfasis en temas de trata de personas, refugio, inmigrantes y niños, niñas y adolescentes.

### **Transversalización del enfoque de igualdad de género.**

Como parte de un trabajo de todas las instituciones que conforman la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), acerca de levantar diagnósticos institucionales de género, en el año 2015 se decidió realizar un diagnóstico sobre la transversalización del enfoque de igualdad género en la Defensoría del Pueblo de Ecuador, cuya metodología de aplicación fue socializada por parte de la FIO en talleres presenciales en Perú y México y al que asistieron tres delegadas de la Defensoría.

Para el levantamiento de información con miras a elaborar el diagnóstico, entre el mes de septiembre y octubre de 2015, se realizaron dos encuestas, la primera dirigida a usuarios y usuarias de la Defensoría que permitió identificar si los servicios de la institución son accesibles y se brindan tomando en consideración las necesidades específicas de género y, por otro lado, se levantó una encuesta elaborada en el marco de la campaña mundial *HeForShe* dirigida a servidores y servidoras de la Defensoría con la finalidad de conocer las percepciones que tienen sobre distintas cuestiones relacionadas con género. Adicionalmente, se realizaron entrevistas a las autoridades de la Defensoría del Pueblo de Ecuador y cabezas de procesos (misionales, financieros, administrativos, talento humano, planificación y seguimiento) que permitieron conocer la posición institucional respecto al tema de género.

En este marco, desde las diferentes áreas de la Defensoría se realizaron los análisis pertinentes a: i) Entorno institucional, ii) Análisis de organización interna (fortalezas y debilidades), iii) Estructura del personal que trabaja en la institución. Todo este análisis desembocó en conclusiones y desafíos y permitió contar con el documento final acerca del Diagnóstico Institucional de Género de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Finalmente, una vez que se ha realizado el Diagnóstico, se pretende generar un Plan de transversalización del enfoque de género en la institución que apunte al eje estratégico de la Defensoría que es la lucha contra la violencia y discriminación.

## **Derecho a la vivienda adecuada**

El derecho a la vivienda es un derecho humano reconocido para todas las personas, tanto a nivel nacional, como internacional y sin embargo de su reconocimiento, actualmente en el mundo existen “100 millones de personas sin techo y más de un billón tiene alojamientos precarios” (Golay y Özden, s.f., p.3), por tanto, no solo es preocupante el problema de la vivienda, sino también las condiciones de la misma.

El acceso al ejercicio de este derecho ha sido desigual, mientras por un lado están las viviendas de lujo; por el otro, están las viviendas en condiciones precarias. Al respecto la Relatora Especial sobre Vivienda ha señalado que “el rápido desarrollo de viviendas de lujo en las ciudades se ha producido en forma paralela al crecimiento de asentamientos informales en los que millones de personas sufren, en diversa medida, unas condiciones de saneamiento deficientes, una falta de acceso a agua limpia y problemas de hacinamiento, además de contar con estructuras provisionales” (ONU, 2015, p. 4).

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la Observación General N° 4 del derecho a una vivienda adecuada (2006), señala que el derecho a la vivienda debe considerar algunos aspectos, tales como: la seguridad jurídica de la tenencia, disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura, gastos soportables, habitabilidad, asequibilidad, lugar y adecuación cultural.

En Ecuador, a partir de la promulgación del nuevo marco constitucional, el derecho a la vivienda es considerado un derecho justiciable, de directa e inmediata aplicación, lo cual genera obligaciones para el Estado, quedando atrás la disponibilidad de recursos del Estado, como principal factor para el ejercicio de este derecho.

La Defensoría del Pueblo ha definido el derecho a la vivienda como un eje estratégico de trabajo, ya que dentro del marco de sus competencias de protección y tutela de los derechos de las y los habitantes de Ecuador y de las personas ecuatorianas que se encuentran fuera del país, ha recibido una serie de quejas presentadas en contra de inmobiliarias y constructoras de bienes inmuebles a nivel nacional; y, a nivel internacional, conoció la afectación a compatriotas ecuatorianos y ecuatorianas, en razón de la crisis hipotecaria en España. El tratamiento de este eje se realiza a través de las coordinaciones zonales y delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo y, de las Direcciones Generales de Política Pública, Tutela, Educación e Investigación, que a su vez están articuladas con la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza.

Durante el 2015, la Defensoría del Pueblo realizó varias acciones para precautelar el derecho a la vivienda, las mismas que se describen a continuación:

### **Tutela y protección de derechos.**

En el ámbito de la tutela y protección que realiza la Defensoría del Pueblo, se conocieron los siguientes casos emblemáticos relacionados con el derecho a la vivienda:

#### ***Caso Promaga.***

Entre septiembre de 2014 y febrero de 2015, se abrieron 600 trámites defensoriales por parte de personas perjudicadas por la Empresa Promaga en la entrega de las viviendas adquiridas en la urbanización La Nueva Gran Ciudad ubicada en el cantón Durán. Las afectaciones encontradas fueron:

- a) Cláusula penal en los compromisos de reserva suscritos que implicaba la pérdida de derechos sobre dinero e inmueble por dejar de pagar mensualidades.
- b) Firma de pagarés por cada letra mensual.
- c) Incumplimiento de los plazos de entrega de contratos desde 2011.
- d) Las casas entregadas no contaban con servicios básicos y de seguridad ofrecidos, como agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, recolección de basura y vigilancia.
- e) Casos de venta de la misma vivienda a más de una persona.
- f) Deterioro de la infraestructura de viviendas entregadas.

Por su parte, el Concejo Cantonal de Durán emitió una resolución donde se prohíbe la construcción de más viviendas hasta que cuenten con servicios básicos.

En el año 2014 la Defensoría emitió una resolución en la que exhortó a la Empresa al cese inmediato de vulneraciones de los derechos de las personas afectadas; así como al BEV, a la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), al Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS) y a la Superintendencia de Compañías (Supercom), a fin de que verifiquen las condiciones de los fideicomisos y las viviendas antes de financiar proyectos; al BIESS con el propósito de que compruebe la dotación de los servicios básicos antes de conceder préstamos hipotecarios para adquirir esas viviendas; al Ministerio de Vivienda (Miduvi) para que emita las políticas públicas en materia de vivienda y verifique la lista de compra segura que publica en su sitio web; y al Gobierno Autónomo Descentralizado del

cantón Durán con el fin de que provea de servicios básicos a las familias que se encuentran habitando la urbanización. En el año 2015 se dio seguimiento a esta Resolución Defensorial.

En virtud de que entre las personas perjudicadas existían migrantes ecuatorianos residentes en España, Italia y Estados Unidos, se coordinaron acciones interinstitucionales para establecer estrategias de seguimiento y posibles soluciones. En febrero de 2015, la Empresa Promaga solicitó una reunión con la Defensoría del Pueblo en España y la Embajada de Ecuador, para exponer la situación actual del proyecto y proponer soluciones. Los compromisos alcanzados fueron:

- a) Eliminar la cláusula de penalización que tienen los compromisos de reserva firmados.
- b) Devolver los pagarés que se firmaron por cada cuota mensual y que no son devueltos contra pago.
- c) Incluir moratorias en las adendas al contrato para que las personas que han dejado de pagar por la crisis cuenten con hasta 2 años para retomar la compraventa.
- d) Proveer de servicio de agua potable a la urbanización.
- e) Proveer de tratamiento de aguas servidas a la urbanización.
- f) Plasmar dichos compromisos por escrito para formalizarlos.

El 14 de marzo de 2015 se llevó a cabo una Asamblea General con 470 personas que han suscrito 258 convenios con la Empresa Promaga en España. Esta reunión se efectuó en el Consulado General de Madrid, con enlace en tiempo real con los consulados de Murcia, Barcelona, Valencia, Palma de Mallorca, Málaga y Alicante. En la Asamblea se acordó, entre otras cosas, conformar una comisión que de manera objetiva e imparcial informe sobre la situación actual del proyecto en obras físicas y de las condiciones legales y financieras existentes en este momento.

En el mes de mayo de 2015, el Embajador Miguel Calahorrano y el asesor jurídico Angel Loja Llanos, viajaron a Ecuador para realizar la visita *in situ* a la urbanización, verificar el estado de las obras y la situación legal tanto del proyecto urbanístico como de la empresa Promaga en la Superintendencia de Bancos y en la Superintendencia de Compañías, los mismos fueron acompañados por las y los representantes de las y los usuarios de las ciudades de Madrid y Barcelona, electos en la asamblea del mes de marzo quienes informarían sobre los resultados de sus constataciones en el lugar donde se desarrolla el proyecto inmobiliario “La Nueva Gran Ciudad”.



El 27 de junio de 2015, cerca de 300 personas afectadas participaron de una nueva Asamblea, en la cual se presentó el informe levantado tras la visita de la comisión que viajó a Ecuador. Las y los participantes, congregados en las sedes de los Consulados de Ecuador en Madrid, Barcelona y Murcia y enlazados mediante videoconferencia, decidieron empezar a organizar en cada ciudad plataformas que agrupen a las y los ecuatorianos que se consideran afectados por la empresa Promaga. Adicionalmente, se procedió a la recolección de expedientes en copias simples, de las personas perjudicadas en España para el ingreso a trámite en la Defensoría del Pueblo. Se recabaron 331 expedientes.

En julio se recibió una comunicación del Viceministerio de Movilidad Humana, comunicando que el liquidador nombrado para la empresa ha solicitado que los expedientes sean con copias certificadas de los documentos originales y que en los próximos días se informaría sobre la nueva recolección de expedientes y cómo deberán proceder los consulados con este trámite. En el mismo mes, se realizaron 18 audiencias en la Defensoría del Pueblo, a las que asistieron personas afectadas y representantes de la Empresa a fin de que Promaga entregue las viviendas o devuelva los valores a las y los afectados que así lo solicitaron. En caso de cantidades considerables de dinero, se acordó que los montos serán entregados por partes, según las fechas especificadas en el acta de acuerdo.

El 8 de septiembre de 2015 se recibió una nueva comunicación informando de los dos procesos paralelos ante la Defensoría y ante el liquidador de la Empresa, haciendo distinción entre los expedientes en copias simples para la Defensoría y las copias certificadas para el reconocimiento como acreedoras y acreedores de la empresa.

El caso sigue abierto hasta la fecha y se continúan llevando a cabo las audiencias para que se proceda con la devolución de los valores a las y los afectados. 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.

### ***Caso Nueva Prosperina.***

Se apertura una investigación defensorial para tutelar el derecho a una vivienda digna y la prohibición de desplazamiento arbitrario de las personas moradoras del sector Nueva Prosperina 2 y 6. De acuerdo con estudios técnicos realizados por la Secretaría de Gestión de Riesgos y por el GAD Municipal de Guayaquil, las personas moradoras del sector Nueva Prosperina se encontraban en un lugar de situación de riesgo y por tanto tenían que salir de sus viviendas. El GAD Municipal de Guayaquil ordenó un procedimiento de desalojo forzoso; sin embargo, no se había establecido una alternativa de vivienda para estas personas, que en su gran mayoría, pertenecen a grupos de atención prioritaria, tales como

mujeres embarazadas, adultas y adultos mayores, y entre los que existe además una gran afluencia de personas con discapacidad.

Dentro de la investigación defensorial aperturada se realizaron audiencias y otras diligencias como visitas *in situ*, en las cuales participaron el GAD Municipal de Guayaquil, y la Secretaría Técnica para Inclusión en Discapacidades.

En relación con este caso el Concejo Municipal de Guayaquil, el 22 de octubre de 2015, expidió la *Ordenanza para la Reubicación de Posesionarios en Situación de Riesgo*. En esta ordenanza se reconoce el derecho a la reubicación de las personas poseionarías en zona de riesgo y se establece que se beneficiará a cada familia con un lote de terreno y se les reubicará en inmuebles de propiedad municipal. De igual forma, la ordenanza señala que se coordinará con Interagua el sistema de agua potable y alcantarillado.

#### ***Caso Barrio 15 de Julio.***

Otro caso emblemático se refiere al planteado por personas moradoras del Barrio 15 de Julio de Pomasquí de Tajamar, quienes solicitaron a la Defensoría, la presentación de un *Amicus curiae* ante la Unidad Judicial de Garantías Penales de Pichincha, dentro la acción de protección que ya había sido planteada por ellas. En el *Amicus curiae* la Defensoría contribuyó con una argumentación jurídica a favor de la plena vigencia, aplicación y progresividad del derecho a la vivienda de las personas que habitan en el Barrio 15 de Julio.

Paralelamente al trabajo realizado en casos emblemáticos relacionados con el derecho a la vivienda, la Defensoría del Pueblo ejecutó las siguientes acciones:

- a) Realización de una visita *in situ* para evidenciar posibles vulneraciones al derecho a la vivienda y a acceder a bienes de óptima calidad de las y los residentes de un conjunto ubicado en Monteserrín.
- b) Realización de una visita *in situ* a un conjunto habitacional ubicado en San Antonio de Pichincha, para evidenciar posibles vulneraciones al derecho a la vivienda que podían poner en riesgo el derecho a la salud y a la vida de las personas.

#### **Incidencia en política pública.**

En cuanto a las acciones para incidir en las políticas públicas, tanto nacionales, como locales, para que las mismas garanticen el derecho a la vivienda adecuada, la Defensoría realizaron las siguientes actividades:

- a) Reuniones de trabajo y audiencias con autoridades que tienen competencia en los casos de afectación al derecho a la vivienda: Promaga en Durán, Nueva Prosperina, Terrabienes y La Carolina en Guayaquil, Barrio 15 de Julio en Quito, entre otros, con el propósito de continuar con los procesos de tutela y mantener los niveles de incidencia y articulación interinstitucional.
- b) Reunión de trabajo denominada Articulación Interinstitucional en temas de Derecho a la Vivienda, para presentar los resultados del diagnóstico social (documento borrador) levantado en el 2014 sobre el tema Derecho a la Vivienda, establecer acuerdos y elaborar la agenda de trabajo para la implementación de estrategias conjuntas de intervención interinstitucional. En este espacio de trabajo participaron el Miduvi, la Superintendencia de Compañías, el Municipio de Guayaquil, el Municipio de Durán y el Municipio de Samborondón, además, representantes de inmobiliarias, la Secretaría de Gestión de Riesgos, la Secretaría de Asentamientos Humanos Irregulares, el BIESS y el Consejo de la Judicatura. Con esto se ha logrado consolidar la concepción de la vivienda como un derecho y no como un mero tema contractual o mercantil.
- c) Se realizaron reuniones de trabajo para la articulación entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) a fin de incidir en la firma de un convenio marco para la investigación del derecho a la vivienda. Entre los productos obtenidos se tienen los siguientes: presentación de la problemática del derecho a la vivienda en la Coordinación Zonal 8 al equipo interdisciplinario de la UPS; elaboración del primer borrador de propuesta de anteproyecto de derecho al hábitat y vivienda; y, por último, la firma de un convenio marco entre la UPS y la Defensoría del Pueblo, que permite iniciar un proceso de investigación en el tema de derecho a la vivienda. Además, en el marco del convenio mencionado se mantuvo una reunión de trabajo entre la Defensoría del Pueblo y la UPS a fin de definir las actividades a realizar para la investigación del derecho a la vivienda; entre los acuerdos a los que se llegó están el descomponer el problema, es decir definir categorías y ámbitos de cada uno de los problemas identificados en los temas de vulneración del derecho a la vivienda; organizar grupos de estudio al interior de la Defensoría, a fin de revisar la normativa de los derechos humanos y otras áreas afines; establecer fechas para la ejecución de estas actividades; elaborar propuesta de jornada académica en el tema de derecho a la vivienda que incluya el desarrollo de ponencias, articulación interinstitucional para la obtención de un documento sobre el estado del arte en tema de derecho al hábitat y vivienda.
- d) Finalmente, vale señalar que en Guayaquil y Durán se mantienen procesos de coordinación interinstitucional con 16 organismos, entre instituciones públicas y ONG relacionadas con

derecho al hábitat y vivienda. Producto de ello, se han emitido ordenanzas y proyectos de ordenanzas que garantizan el ejercicio del derecho a la vivienda para ciudadanos ecuatorianos y de otras nacionalidades en situación de refugio.

## Servicios Públicos Domiciliarios y Consumidores

La Constitución de la República del Ecuador busca consolidar una convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el buen vivir (CRE, 2008; Preámbulo), para ello, dispone al Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la misma y en los instrumentos internacionales ratificados por Ecuador.

Entre los derechos constitucionales del *buen vivir* consta el derecho al agua, a una vivienda adecuada y digna, a vivir en un ambiente sano, a la comunicación e información, y a vivir en un hábitat seguro y saludable.

El ejercicio del derecho a una vivienda adecuada<sup>13</sup>, no significa únicamente que la estructura física de la casa debe ser adecuada, sino que deben ser provistos de servicios fundamentales como agua para consumo humano, energía para cocción, iluminación, calefacción y adecuados sistemas de eliminación de desechos (ONU-HABITAT, 2010). En concordancia con esta visión, la Constitución reconoce como servicios públicos al agua potable, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, alcantarillado, manejo de desechos sólidos, entre otros (CRE, 2008: art. 264, art. 314).

Los servicios públicos domiciliarios son aquellos prestados directamente en los domicilios de los usuarios. El Estado es responsable de proveer estos servicios; así como de disponer que sus precios y tarifas sean equitativos, de establecer el control y regulación de los mismos, y de garantizar que estos servicios y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008: art. 314).

De igual manera, los consumidores son aquellas personas que como destinatarios finales reciben bienes y servicios privados, y de acuerdo a lo establecido en la Constitución, las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (CRE, 2008: art. 52).

Sin embargo, las transformaciones económicas y sociales de las últimas décadas han evidenciado que la protección a las personas usuarias y consumidoras es muy limitada frente a los proveedores dentro de la

---

<sup>13</sup>La Constitución de la República pone de manifiesto que las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica (CRE, 2008, art.30).

sociedad de consumo; por ello es indispensable que existan instituciones, vías y mecanismos eficientes y eficaces para que las personas usuarias y consumidoras canalicen sus reclamos. Es por eso la importancia del rol que tiene la Defensoría del Pueblo en la defensa de los derechos de este grupo de personas.

La Defensoría del Pueblo por disposición constitucional tiene entre sus atribuciones la protección y tutela de los derechos de las personas; y como competencia una específica, para investigar y resolver sobre acciones u omisiones de las prestadoras de servicios públicos; (CRE, 2008: art. 215). Coherente con esta disposición, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece como facultad de la Defensoría del Pueblo conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas ante vulneraciones a los derechos de las personas consumidoras y usuarias. (LODC, 2000: art. 81).

La Defensoría del Pueblo ha centrado su trabajo en la construcción e implementación de la herramienta informática denominada Sistema de Atención a Reclamos de Usuarios y Consumidores, el desarrollo de una metodología para la implementación de Sistemas de Medición de Satisfacción, la realización de campañas de protección de derechos de personas usuarias y consumidoras, socializaciones de derechos de las personas usuarias y consumidoras con colectivos de líderes y lideresas de barrios, fortalecimiento y posicionamiento de la Defensoría del Pueblo como ente encargado de la protección y promoción de derechos.

Concretamente, en el 2015, el trabajo de la Defensoría del Pueblo en esta materia se ha enfocado en lo siguiente:

### **Tutela y protección de derechos.**

Durante el año 2015 la Defensoría del Pueblo recibió 11 542 casos en materia de usuarios y consumidores, de los cuales el 42,84% son presentados por vulneraciones a personas usuarias y 57,16 % presentados por vulneraciones a personas consumidoras, como se muestra en el gráfico a continuación:

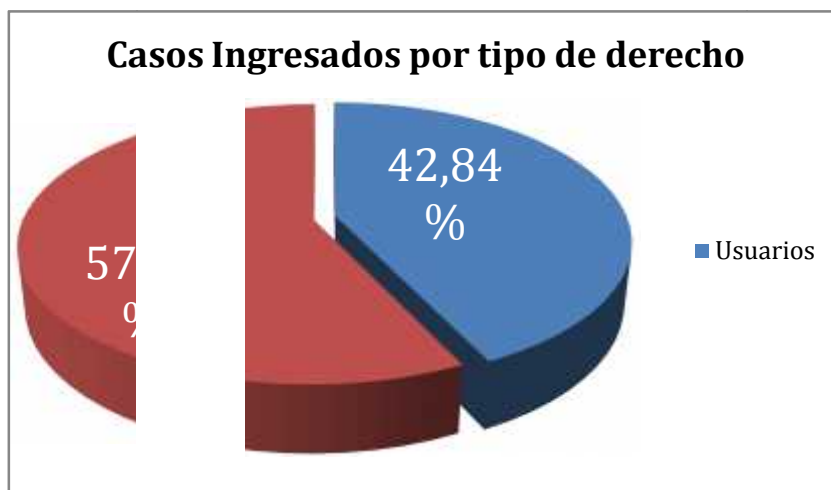


Figura 2. Casos ingresados por tipo de derecho. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).

Los casos receptados en materia de personas usuarias y consumidoras entre enero y diciembre de 2015 a nivel nacional se encuentran repartidos por zonas de la siguiente manera:

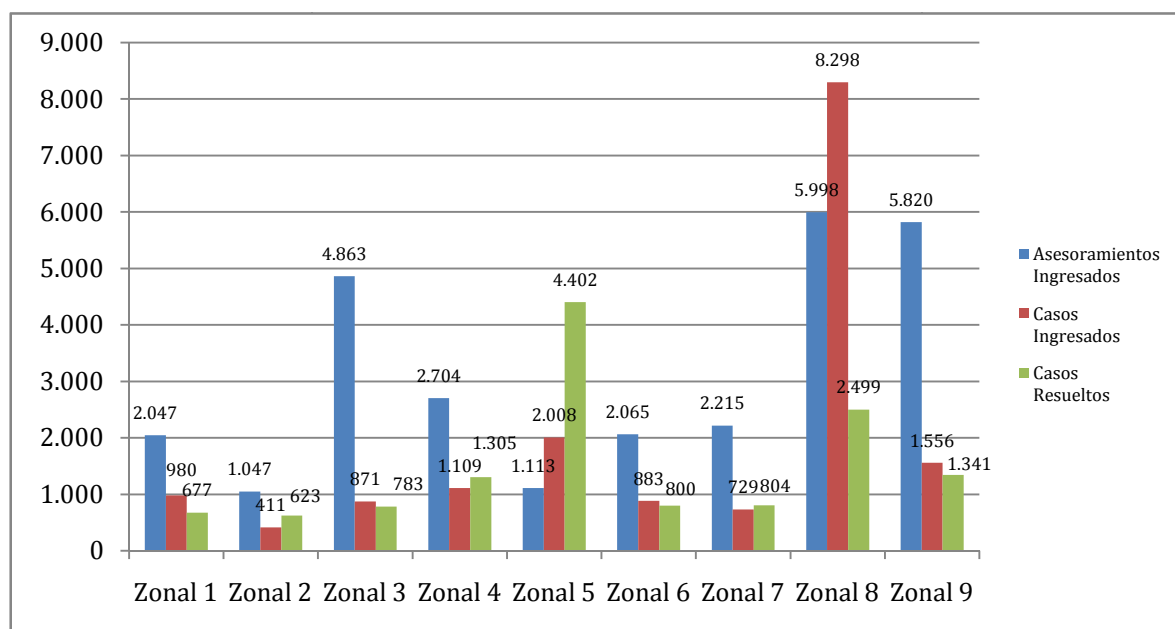


Figura 3. Casos ingresados, resueltos y en trámite presentados por personas usuarias y consumidoras en el año 2015. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).

En relación a los derechos de las personas usuarias, se destaca que la mayor cantidad de casos se presentan en relación a disponer de servicios públicos domiciliarios de óptima calidad, eficientes, oportunos, continuos y permanentes a precios justos, siendo el 81.82% los casos ingresados en el 2015;

le siguen el derecho a una facturación real y oportuna, no estimativa ni presuntiva el 8.87%; y la reparación por daños y perjuicios con el 5.87%.

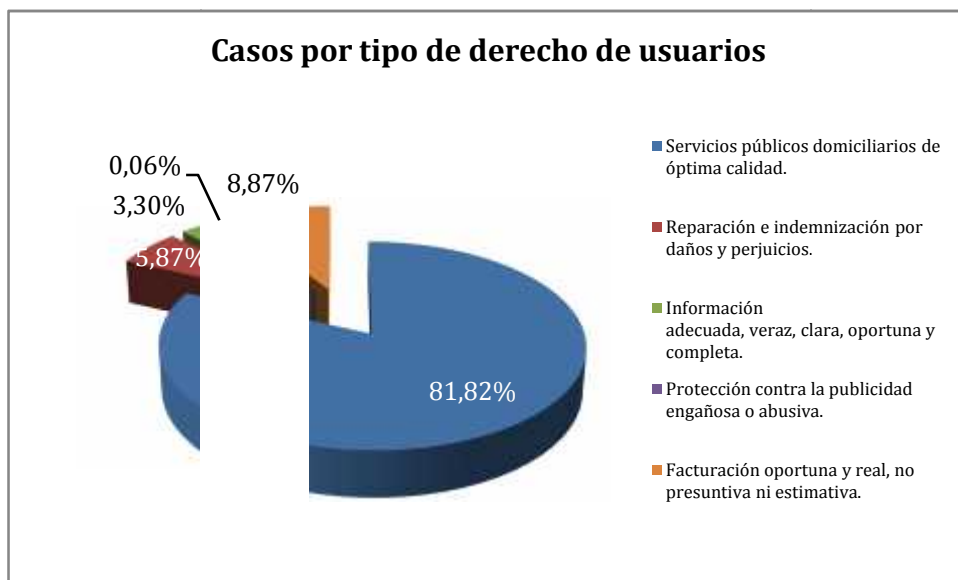


Figura 4. Casos ingresados por derechos de personas usuarias en el año 2015. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).

Considerando los sectores de servicios públicos domiciliarios, se muestra una evidente inclinación de las quejas y reclamos presentados en la Defensoría del Pueblo hacia la electricidad con un 64.58% del total. Las quejas que siguen en volumen son las de agua potable con 19.85% y telefonía con 9.63%.

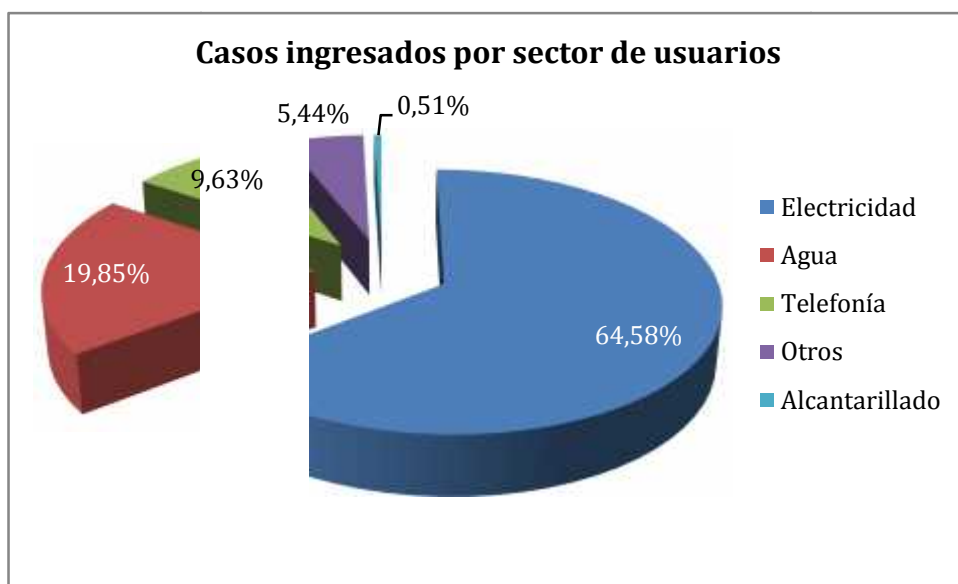


Figura 5. Casos ingresados por sector de personas usuarias en el año 2015. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).



En relación a los derechos de las personas consumidoras, se destaca que la mayor cantidad de casos se presentan en relación a disponer de bienes y servicios privados de óptima calidad y a elegirlos con libertad con 77.37%; le siguen el derecho a información adecuada, veraz, clara oportuna, completa y no engañosa sobre el contenido y características de los bienes y servicios privados con 11.32%; y la reparación e indemnización por daños y perjuicios por deficiencias y mala calidad de productos y servicios que representan el 9.46%.

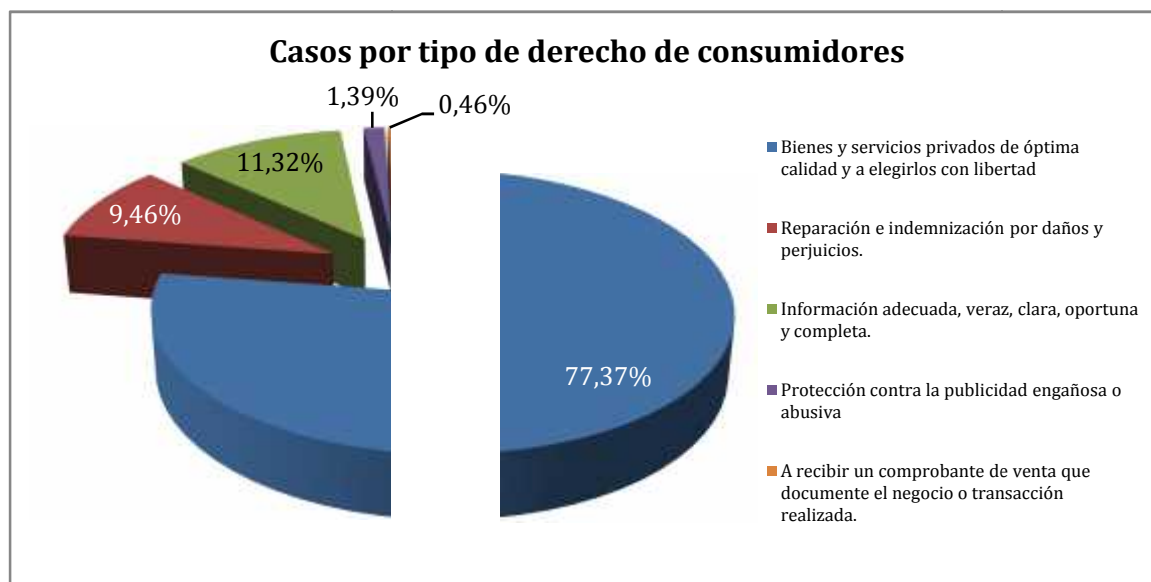


Figura 6. Casos ingresados por derechos de personas consumidoras en el año 2015. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).

Considerando los sectores de consumidores, se muestra una evidente inclinación de las quejas y reclamos presentados en la Defensoría del Pueblo por artefactos electrodomésticos con un 22.01% del total. Las quejas que siguen en volumen son las de artefactos electrónicos con 16.86% y vehículos, automotores, carrocerías y partes con 14.70% de los casos ingresados.

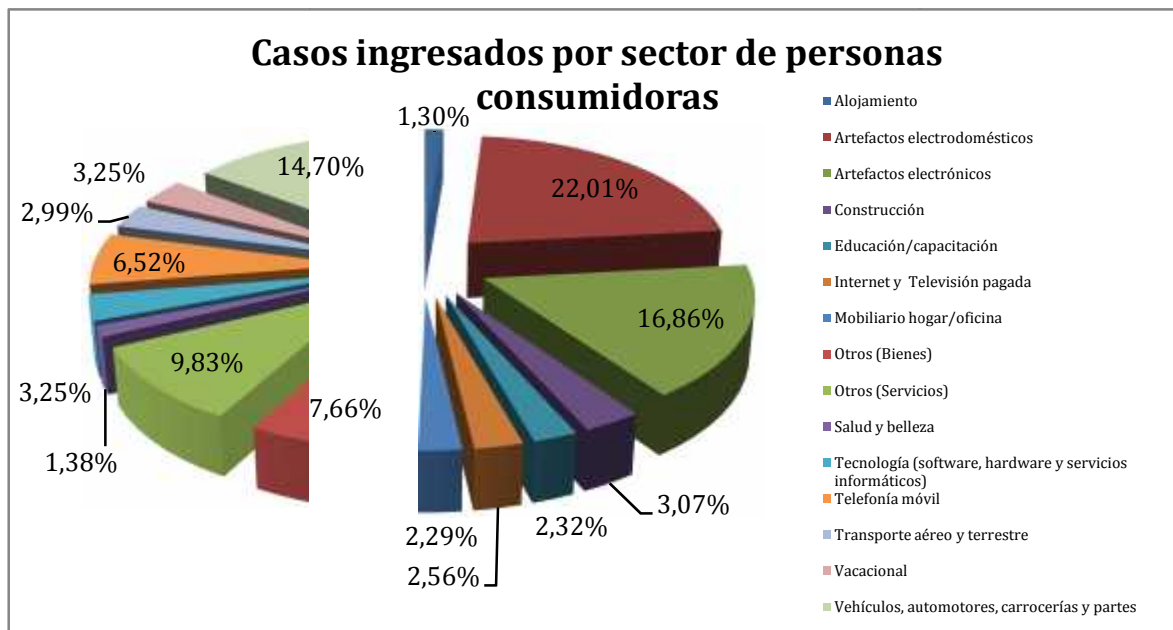


Figura 7. Casos ingresados por sector de personas consumidoras en el año 2015. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Adjuntía de Usuarios y Consumidores, Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios. (2015).

De igual manera, de enero a diciembre 2015 la Defensoría del Pueblo realizó 6 608 asesoramientos respecto a derechos de personas consumidoras que deben ser atendidos por otras instituciones que tienen la competencia de protección directa de estos derechos, como son los temas de servicios bancarios, telecomunicaciones, entre otros.

Adicionalmente, se han fortalecido los canales de recepción de casos desarrollados en años anteriores con la incorporación del correo electrónico [consumidores@dpe.gob.ec](mailto:consumidores@dpe.gob.ec), cuya misión es canalizar las quejas receptadas por esta vía de manera inmediata, proporcionando una respuesta a los problemas planteados y garantizando el actuar coordinado con las Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales.

### **Incidencia en política pública.**

De conformidad con las funciones y competencias otorgadas a la Defensoría del Pueblo, se han llevado a cabo varias actividades con la finalidad de generar incidencia interinstitucional en política pública y normativa, que a su vez ha permitido a la institución ser más eficaz en la protección de los derechos de las personas usuarias y consumidoras. A continuación una breve descripción de las más relevantes:

### ***Coordinación con instituciones de educación superior.***

Se realizó acercamientos con instituciones de educación superior a nivel nacional, para aprovechar espacios académicos que permitan llegar a la población estudiantil, fomentando su participación y empoderamiento en el cumplimiento de sus derechos relacionados con el uso y consumo de bienes y servicios como establece la Constitución y la normativa vigente, para que identifiquen de manera ágil y oportuna la normativa jurídica nacional e internacional en esta materia y conozcan la competencia de las instituciones relacionadas con la materia.

### ***Procedimientos coactivos.***

Se realizó un análisis jurídico respecto al procedimiento coactivo que realizan las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para recuperar su cartera, esto debido a que la Adjuntía tuvo conocimiento de ciertas alertas detectadas por casos ingresados a la Defensoría del Pueblo e información obtenida respecto a este tipo de procedimientos. Esto con la intención de identificar si dentro del procedimiento o su aplicación pueden existir posibles vulneraciones de los derechos de las personas usuarias de estos servicios. Como resultado del análisis jurídico antes mencionado, se logró firmar un acuerdo con la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), con el fin de realizar un trabajo conjunto para la emisión de un nuevo reglamento de ejecución coactiva que tenga enfoque de derechos.

### ***Multas por parte de la Empresa Eléctrica Guayaquil.***

La Defensoría del Pueblo, atendió las denuncias recibidas con respecto a la imposición de multas excesivas por parte de la Empresa CNEL EP-Unidad de Negocio Guayaquil, hecho que alertó a la Defensoría puesto que las empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica, al momento no son competentes para imponer multas, ya que esta es competencia exclusiva de la Agencia de Regulación y Control de la Electricidad (Arconel) de conformidad con el art. 15 num. 12 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica. Las multas fueron impuestas a más de 5 000 personas usuarias por presuntas infracciones a la Ley del Servicio Eléctrico, con un monto de USD 708 (equivalente a dos Salarios Básicos Unificados) en todos los casos, violentando, por un lado, el derecho al debido proceso al no existir un procedimiento establecido y, por otro, el principio constitucional de proporcionalidad, ya que se estaba aplicando el máximo de la multa de la Ley, sin distinción ni consideración de cada caso en particular. Con lo descrito anteriormente, la Defensoría evidenció que los actos administrativos de imposición de multas deberían ser nulos

Esta problemática fue puesta en conocimiento de Arconel y se llevaron a cabo acciones conjuntas que permitieron, por una parte, cesar la imposición de multas por parte de la prestadora y, por otra, generar la orden de reembolso de aquellas multas que habían sido cobradas bajo estos actos administrativos. Para reafirmar esta acción se solicitó a Arconel que realice un pronunciamiento oficial sobre la situación e indique que expedirá una regulación en la que se establezca el procedimiento para imponer sanciones, conforme la Ley, de tal manera que no se apliquen multas mientras no se encuentre regulado este procedimiento.

### ***Audiencias ciudadanas<sup>14</sup>.***

A través de las coordinaciones y delegaciones se llevaron a cabo 40 audiencias ciudadanas a nivel nacional con el fin de proteger, promover y dar a conocer los derechos de las y los usuarios de diversos servicios públicos domiciliarios en

Dentro de estas audiencias se ha levantado información y se han abierto expedientes en torno a los distintos casos que se han presentado. En estos espacios, la ciudadanía ha podido manifestar su descontento frente a ciertas prácticas de empresas prestadoras de servicios públicos y también se ha felicitado la gestión de otras. Este acercamiento ha generado gran interés por parte de las prestadoras que a su vez pueden conocer de primera mano las necesidades de las personas usuarias y, de esta forma, coordinar una agenda conjunta para la atención de dichos reclamos, sean individuales o colectivos.

A raíz de estas audiencias se han firmado actas de compromisos con las empresas prestadoras y otras instituciones públicas para garantizar que la prestación de los servicios sea de calidad.

Como parte de la Campaña *Juntos por tus derechos y un consumo responsable*, se realizaron 14 audiencias ciudadanas en 14 provincias, con una asistencia de 1012 personas.

### ***Coordinación interinstitucional.***

Como pilar fundamental para el fortalecimiento de la protección de las personas consumidoras, se ha visto la necesidad de trabajar coordinadamente con otras instituciones involucradas en el tema, tales como: Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN); Ministerio de Industrias y Productividad (MIPRO); Ministerio de Salud Pública por la creación de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS); Agencia de Regulación y Control de las

---

<sup>14</sup> Las audiencias ciudadanas son procesos concebidos desde la Defensoría del Pueblo cuya lógica es convocar al a ciudadanía organizada y a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, para atender de manera directa las necesidades y demandas de la población.

Telecomunicaciones(Arcotel); Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA); Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE); y, Sistema de Alertas de Productos (SIAP).

En aras de la protección a la salud y seguridad de las personas consumidoras se han identificado productos que podrían resultar nocivos para el consumo humano, de modo que en el mes de julio, con base en la alerta internacional sobre «minigelatinas» se trabajó conjuntamente con los organismos de control en la materia, para delinear estrategias que permitan retirar del mercado los productos mencionados y así evitar efectos nocivos en la salud, lográndose establecer alianzas con proveedoras y proveedores para que dicho producto sea retirado del mercado de manera voluntaria.

Adicionalmente, mediante el SIAP se establecieron canales de coordinación con las entidades involucradas para la difusión de alertas registradas a nivel internacional y resolución de casos ingresados por las y los mismos consumidores a nivel nacional. Durante el 2015 se han registrado alertas de productos tales como: coches de bebé, vehículos, medicamentos naturales y alimentos, bicicletas; de igual manera se ha realizado el respectivo seguimiento con las y los proveedores para el retiro voluntario de los productos registrados en este sistema.

#### ***Registro de Asociaciones de Usuarios y Consumidores.***

Se ha creado el Sistema de Registro de Asociaciones de Usuarios y Consumidores, con el objetivo de identificar, crear y fortalecer vínculos de trabajo con dichas organizaciones sociales constituidas a nivel nacional, y de esta manera establecer un canal dinámico de comunicación que permita emprender acciones conjuntas para velar por el cumplimiento de los derechos de las personas usuarias y consumidoras. Mediante un exhaustivo levantamiento de información se identificaron 15 asociaciones de personas consumidoras activas a nivel nacional con las que se generaron acercamientos para su participación en el mencionado registro y así apoyar su fortalecimiento para la promoción, vigilancia y cumplimiento de estos derechos.

#### ***Verificación de Cumplimiento de la Normativa de Juguetes.***

Como parte de la protección a las y los consumidores se establecieron vínculos con el INEN con la finalidad de activar una veeduría en el Proyecto control de calidad en percha de los productos sujetos al reglamento técnico 089 cuyo objeto primordial consistió en precautelar la seguridad de las y los consumidores, especialmente en épocas en donde se incrementa la venta de juguetes y verificar el cumplimiento de la normativa técnica en mención.

#### ***Campaña Juntos por tus derechos y un consumo responsable.***

Realizada entre el 18 de marzo y el 18 de abril, el objetivo fundamental de esta campaña fue generar espacios de promoción de los derechos y responsabilidades de las personas usuarias, dando a conocer las vías que tienen para el ejercicio de sus derechos, las opciones de reclamación con las que se cuenta, fomentar la participación ciudadana con el propósito de motivar la creación de asociaciones de personas usuarias de servicios públicos y promover el consumo responsable.

Se realizaron ferias, y audiencias ciudadanas y encuestas sobre servicios públicos domiciliarios y consumo responsable; estas actividades se desarrollaron en las 24 provincias del país y recogen un esfuerzo interinstitucional de acercamiento a las personas para proporcionar información. Como parte de estas ferias la Defensoría del Pueblo asesoró a las y los asistentes sobre inquietudes respecto a estos servicios y recibió casos de competencia para iniciar las acciones correspondientes.

Tabla 21. *Resumen de asistentes, asesorías y casos aperturados en las ferias*

| Provincias       | Asistentes | Asesorías | Casos aperturados |
|------------------|------------|-----------|-------------------|
| Guayaquil        | 5000       | 150       | 43                |
| Guayas – Milagro | 169        | 6         | 0                 |
| Pastaza          | 135        | 0         | 0                 |
| Loja             | 42         | 42        | 0                 |
| Zamora Chinchipe | 150        | 10        | 6                 |
| Manabí           | 240        | 43        | 0                 |
| Azuay            | 730        | 0         | 0                 |
| Carchi           | 162        | 0         | 0                 |
| Cotopaxi         | 192        | 41        | 2                 |
| Imbabura         | 46         | 0         | 0                 |
| Santo Domingo    | 270        | 13        | 0                 |
| El Oro           | 71         | 9         | 0                 |
| Los Ríos         | 62         | 9         | 5                 |
| Pichincha        | 1500       | 100       | 2                 |
| TOTAL            | 8769       | 423       | 58                |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y otros Servicios Análogos. (2015). *Resumen de asistentes, asesorías y casos aperturados en las ferias*. Quito: DPE.

Se realizaron miniferias<sup>15</sup> como una actividad piloto en la ciudad de Quito, con un total de 10 eventos y una asistencia de 2620 personas.

### ***Campaña Cómo leer tu factura.***

Llevada a cabo del 15 al 31 de julio, en las coordinaciones y delegaciones provinciales de la Defensoría, mediante la campaña de comunicación *FreePress*, que tuvo como objetivo dar a conocer a las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios cómo leer sus facturas, qué información deben contener estas y cuáles son los beneficios, multas y sanciones contempladas en la ley.

### ***Campaña Descuentos en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios a grupos prioritarios.***

En el mes de diciembre se ejecutó una campaña a través de las redes sociales dirigida a informar a la ciudadanía sobre los descuentos en las tarifas de los servicios públicos domiciliarios a grupos prioritarios, puesto que, se detectó que a inicio de cada año las personas beneficiarias de estos descuentos se ven en la necesidad de registrarse nuevamente con las empresas prestadoras, aun cuando la ley no lo prevé.

### ***Investigaciones realizadas.***

En el año 2015 se desarrolló el Diagnóstico General de Servicios Públicos Domiciliarios en Ecuador, que pone en evidencia el estado en el que se encuentran principios como la accesibilidad, asequibilidad, intensidad de uso, atención de quejas y reclamos, entre otros, con un análisis multicriterial y multiescala, que permite identificar las problemáticas en territorio y georeferenciarlas en toda su complejidad. Este esfuerzo técnico, construido desde un enfoque de derechos, culmina con recomendaciones y propuestas claras de política pública y normativa para que las autoridades competentes puedan efectuar cambios de fondo en los servicios domiciliarios en el país.

Por otro lado, se trabajó en un documento conceptual de Servicios Públicos Domiciliarios, donde se examinan los mecanismos de exigibilidad de derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios y enuncian las definiciones y consideraciones básicas para la defensa de estos derechos. Este documento sirve como base teórica en la materia y genera las bases para articular procesos educativos con personas usuarias y prestadores de servicios.

Finalmente, se elaboró un análisis jurídico respecto a los procedimientos coactivos tramitados por las y los prestadores de servicios públicos domiciliarios. El contenido del documento y el conocimiento

---

<sup>15</sup> Las miniferias son eventos focalizados que se desarrollan de forma ambulante en barrios organizados, donde se instalan carpas de no más de 4 instituciones públicas invitadas para informar acerca de los servicios que prestan.

adquirido en esta investigación ha sido replicado a través de varias capacitaciones a nivel nacional. Para la publicación del documento se han considerado no solo las bases normativas correspondientes sino también las distintas experiencias e incidencia llevadas a cabo con las y los prestadores, entidades de control y con la Función Legislativa.

### **Educación.**

Dentro del componente de educación, se han implementado campañas de difusión de derechos, mediante las cuales se ha empoderado a la ciudadanía de sus derechos y obligaciones como personas usuarias y consumidoras responsables. Asimismo, durante el año 2015 las áreas con competencia en la materia, trabajaron en la elaboración de documentos académicos, conceptuales e instructivos, como parte del trabajo de promoción que realiza la Defensoría del Pueblo. Entre los procesos de educación más importantes, realizados en el 2015, están los siguientes:

#### ***Campaña de protección de derechos de las personas consumidoras de útiles escolares - Inicio de clases régimen costa y Galápagos – Inicio de clases régimen Sierra/Oriente.***

De acuerdo con los meses de inicio de clases, se ejecutaron dos campañas en épocas previas al inicio de clases en cada régimen; las mismas que estaban enfocadas a la compra responsable de útiles escolares bajo las condiciones de revisión de etiquetado, cumplimiento de parámetros de calidad, indicación de precio y sobretodo seguridad en los útiles escolares que están al alcance de niños y niñas.

La campaña desarrollada para el ciclo Costa/Galápagos se ejecutó en las provincias de Esmeraldas, Manabí, Guayas, Santa Elena, Los Ríos, El Oro, Santo Domingo de los Tsáchilas y Galápagos. Se visitaron 148 establecimientos de comercialización de útiles escolares en los cuales se dio a conocer a las y los proveedores las alertas a nivel internacional sobre productos que pueden ser nocivos o dañinos para la salud y seguridad de las y los niños; y, se realizó una revisión en percha sobre la existencia de dichos útiles escolares con la finalidad de concientizar sobre el retiro voluntario. Dentro de los locales se colocaron afiches informativos con consejos prácticos sobre el consumo y uso responsable de los útiles escolares, especialmente aquellos que se reportan peligrosos para niñas y niños.

Por su parte, la campaña desarrollada para el Ciclo Sierra-Amazonía se ejecutó en las provincias de: Carchi, Imbabura, Pichincha, Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo, Azuay, Cañar, Loja, Bolívar, Orellana, Sucumbíos, Napo, Pastaza, Zamora y Morona Santiago. Cada coordinación y delegación trabajó en un mapeo de los establecimientos educativos en los cuales se colocó material informativo impreso con recomendaciones para la población en general, así también en cada provincia, se mantuvo acercamientos con grupos focales o colectivos ciudadanos para socializar consejos prácticos sobre la



compra de útiles escolares de manera responsable, logrando un efecto multiplicador del mensaje, llegando a familiares y al resto de la ciudadanía.

*Campaña de protección de derechos por el Día de la Madre y Día del Padre Por un endeudamiento responsable.*

Esta campaña tuvo como objetivo primordial dar a conocer a las personas consumidoras y usuarias de servicios privados su derecho a recibir información clara, completa, veraz y oportuna sobre las características de los bienes y servicios a adquirir, así como las condiciones de las ofertas, promociones y descuentos existentes en el mercado; a elegir sus productos con total libertad y promover el endeudamiento responsable.

A nivel nacional se realizó el levantamiento de información de 381 establecimientos. Entre los principales hallazgos de las visitas realizadas a concesionarios y tiendas departamentales se determinó que en relación con los términos y condiciones bajo los cuales se mantienen las ofertas y promociones, de la muestra efectuada un 67% de las empresas explican la información de forma clara para las y los consumidores; en cuanto a las formas de pago, el 70% de las empresas indica las opciones de pago a las personas consumidoras; el 79% de las empresas aplican distintas formas de financiamiento. En relación con el libro de reclamaciones, el 34% de los establecimientos de la muestra cuenta con la herramienta, de los cuales el 51% es físico y 49% es digital.

*Campaña de fin de año Por un consumo responsable de alimentos.*

Finalmente como una de las actividades emblemáticas de la Dirección General de Consumidores se ha desarrollado la Campaña de fin de año *Por un consumo responsable de alimentos*, que promovió los derechos y responsabilidades de las personas consumidoras, enfatizando la importancia de mantener en los hogares ecuatorianos una alimentación saludable a través del ejercicio del consumo responsable de alimentos, que implica una adecuada alimentación y la correcta lectura del etiquetado y del sistema gráfico de los alimentos procesados y envasados.

Esta campaña fue ejecutada en territorio con una amplia difusión en medios de comunicación, logrando coordinarse capacitaciones en distintos barrios con una incidencia directa de aproximadamente 500 personas con un efecto multiplicador en la provincia de Pichincha.

Por otra parte, con el objetivo de fortalecer los procesos educativos realizados por las coordinaciones zonales y delegaciones provinciales, se ha trabajado en documentos que contienen directrices en materia de personas usuarias y consumidoras, mismos que servirán como instrumento para la oportuna

identificación de las vulneraciones en materia de personas usuarias y consumidoras. De igual forma, se trabajó en el levantamiento cualitativo de casos de personas consumidoras atendidos a nivel nacional con el objetivo de establecer una línea base sobre la situación de las personas consumidoras y las vulneraciones más frecuentes a sus derechos, y así adoptar acciones a futuro.

Cabe mencionar que durante el año 2015 como una actividad permanente de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores y con la intención de informar a la población sobre temas de coyuntura se desarrollaron notas informativas que permitan a las personas usuarias y consumidoras conocer sobre sus derechos y así reclamar el cumplimiento de los mismos; algunas de estas son las siguientes: Homologación de Celulares, Sistema de Atención de Reclamos Paco, Medicamentos de Venta Libre, Copa América 2015, Visita del Papa Francisco a Ecuador, Minigelatinas, Bicicletas Trek, Apple, Toyota, Ford, Útiles Escolares, Endeudamiento Responsable, entre otras; todas las notas informativas se encuentran publicadas en la página web de la Defensoría del Pueblo <http://www.dpe.gob.ec/category/noticias/>

### **Sistema de Medición de Satisfacción.**

Los Sistemas de Medición de Satisfacción constituyen una herramienta que recoge la percepción de las personas usuarias que reciben un servicio público domiciliario determinado y permiten evaluar a las empresas la calidad del servicio que están prestando para una mejora continua de su gestión. Así también, a través de ellos se da a conocer a la ciudadanía sobre los derechos y responsabilidades que tienen respecto a estos servicios.

La Defensoría del Pueblo en su afán de generar procesos que garanticen y protejan los derechos de las personas usuarias en Ecuador, a partir del año 2014 y en el 2015, ha impulsado el diseño de una propuesta de Sistemas de Medición de Satisfacción de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios para que sea implementada por las empresas prestadoras en el territorio con el apoyo de las unidades desconcentradas de la Defensoría.

Para viabilizar la implementación de la propuesta de Sistema de Medición de Satisfacción, se suscribieron convenios con las prestadoras locales. Las empresas que suscribieron los convenios son: Empresa de Agua de Riobamba (Emapar); Empresa de Agua de Sucúa (Epmapa-S); Empresa de Agua de Pedro Moncayo (Emasa-PM); Empresa de Agua de Pastaza (Emapast); y, Empresa de Agua de Santo Domingo (Epmada-SD); por otro lado, los Gobiernos Autónomos Descentralizados que suscribieron los convenios son: La Maná, Pangua, Macas, Orellana, Pelileo y Píllaro; en total, en el 2015 se contabilizan 11 convenios suscritos con prestadoras del servicio público domiciliario de agua. Respecto al servicio

público de energía eléctrica se han firmado dos convenios, uno con la Empresa Eléctrica Regional del Sur (Eerssa) y otro con la Empresa Eléctrica Ambato (EEASA).

Con base en la información recopilada de la implementación del programa piloto realizado en las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza y Morona Santiago, se elaboró el documento *Guía metodológica de Sistemas de Medición de Satisfacción de Servicios Públicos Domiciliarios*, en el cual se plasma la información necesaria para que tanto prestadoras y prestadores del servicio como coordinaciones y delegaciones de la Defensoría, puedan implementar las herramientas de Sistemas de Medición de Satisfacción.

### **Sistema de Atención a Reclamos de Usuarios y Consumidores.**

La Defensoría del Pueblo durante el 2015 ha desarrollado el Sistema de Atención a Reclamos de Usuarios y Consumidores, que permitirá a las y los consumidores ejercer su derecho a contar con un libro de reclamos, y a las y los proveedores cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Este Sistema es una plataforma informática que la Defensoría pone a disposición de las y los proveedores de bienes y prestadoras y prestadores de servicios para que las personas consumidoras puedan registrar sus reclamos y gestionarlos directamente con las empresas, de tal manera que puedan solucionar los casos en línea de forma ágil y eficiente, así también permite a las empresas implementar su Libro de Reclamos virtual y atender a sus clientes con calidad y calidez.

Adicionalmente, esta herramienta permitirá a la Defensoría del Pueblo obtener indicadores sobre posibles afectaciones a los derechos y realizar acciones en defensa de las personas usuarias y consumidoras, en concordancia con sus competencias y atribuciones; además este Sistema permitirá reconocer las buenas prácticas que las y los proveedores y prestadoras y prestadores realicen para la atención y solución de reclamos.

## **Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, LOTAIP, fue publicada en el Registro Oficial Suplemento 337 del 18 de Mayo del 2004 y el Reglamento General a la Ley fue expedido mediante Decreto Ejecutivo N° 2471, publicado en el Registro Oficial 507, del 19 de enero de 2005. Esta Ley establece que la Defensoría del Pueblo será el órgano promotor del ejercicio y cumplimiento del derecho de acceso a la información y estará encargada de la evaluación, monitoreo y control de la información pública.

Asimismo, el art. 11 del referido cuerpo legal, menciona que, sin perjuicio de las atribuciones que las leyes asignan a las otras instituciones públicas de solicitar información y de las facultades que les confiere su propia legislación, corresponde a la Defensoría del Pueblo la promoción, vigilancia y garantías establecidas en esta Ley. Por otro lado, constan entre sus atribuciones la promoción y vigilancia de la Ley, el precautelar la calidad de la información, vigilar que se archive adecuadamente; y, promover y patrocinar acciones de acceso a la información pública cuando esta ha sido denegada.

Como lo señala el art. 4 de la LOTAIP, la información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas y por tanto el Estado y las instituciones depositarias de archivos públicos son sus administradores y están obligados a garantizar su acceso, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general.

Los objetivos de la LOTAIP tienen que ver directamente con el ejercicio de la transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información por parte de las y los ciudadanos y los diferentes procedimientos para el ejercicio del derecho. Entre sus principios se encuentran los de relevancia, de libertad de información, de gratuidad y de máxima publicidad, lo que significa que se debe entregar la mayor información posible de forma gratuita, además la Ley faculta a la Defensoría del Pueblo que se encargue de monitorear el cumplimiento de la normativa y de precautelar el derecho a acceder a la información pública.

En Ecuador, constitucionalmente este derecho estuvo reconocido por primera vez en el art. 81 de la Constitución de 1998, con base en el cual se fundamentó y aprobó la LOTAIP. Actualmente, el art. 18 de la Constitución de la República, dispone que las personas de manera individual o colectiva gozan del derecho a buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna,

contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior; así como el derecho de acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas, sin que exista la reserva de información, salvo lo dispuesto en la ley.

Además, en caso de negarse la entrega de información, el art. 91 de la Constitución de la República establece una garantía jurisdiccional específica a través de la acción de acceso a la información pública que tiene por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna.

Esta acción también puede ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter de secreto, reservado, confidencial o cualquier otra clasificación de la información. El carácter reservado de la información debe ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la Ley.

El art. 7 de la LOTAIP dispone que todas las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que tengan participación del Estado o sean concesionarios de este, difundirán a través de un portal de información, página web u otros medios a disposición del público implementados en la institución, la información que se describe en los literales del artículo enunciado.

El art. 8 de la citada ley señala la responsabilidad de todas las entidades que conforman el sector público para la promoción del derecho de acceso a la información y la implementación de programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a las servidoras y servidores públicos como a las organizaciones de la sociedad civil con el objeto de garantizar una mayor y mejor participación ciudadana en la vida del Estado.

En ese marco, la LOTAIP establece competencias específicas para la Defensoría del Pueblo al posicionarla como la entidad encargada de la recepción de informes, evaluación de la información pública y del listado índice de toda la información clasificada como reservada; que tiene como competencias la promoción, vigilancia y garantías de la ley en mención, el precautelar la calidad de la información, el patrocinio de las acciones de acceso a la información pública, así como dictaminar correctivos cuando la información entregada por las instituciones no sea clara o se encuentre incompleta.

## **Implementación del Plan Nacional de Archivos**

La gestión documental y archivo del país, se ha normado con la Ley del Sistema Nacional de Archivos que fue publicada en el Registro Oficial N° 265 de 16 de junio de 1982, encontrándose con procedimientos jurídicos desactualizados.

El Decreto Ejecutivo 985 del 29 de abril del 2011 publicado en el Registro Oficial N° 618 del 13 de enero del 2012, reorganiza el Sistema Nacional de Cultura; además, mediante el art. 5 se suprime el Sistema Nacional de Archivos como institución, se señala que el Archivo Nacional y sus seccionales funcionarán como unidades de gestión desconcentradas del Ministerio de Cultura y cumplirán las responsabilidades estatales establecidas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos y se establece que el Ministerio de Cultura, coordinará una red de archivos públicos y privados para estandarizar procedimientos y facilitar intercambio de conocimientos e información.

Además, mediante Decreto Ejecutivo N° 1346, publicado en Registro Oficial N° 830 de 14 de noviembre de 2012, se transfirieron las competencias de la Dirección del Sistema Nacional de Archivo, así como las funciones del Archivo Intermedio a la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

En este contexto, durante el año 2015 la Defensoría del Pueblo ha desarrollado una serie de actividades con la finalidad de implementar un Plan Nacional de Archivos, actividades en las que se contó con el apoyo y financiamiento de la Red de Transparencia RTA y EUROsociAL.

Se realizó una visita de intercambio por parte de la Defensoría del Pueblo y la Secretaría Nacional de la Administración Pública a la ciudad de Madrid, con la finalidad de realizar varias visitas a los sistemas de archivos en España, conocer las primeras experiencias de transparencia, protección de datos y archivos y organizar un taller preparatorio para la implementación del Plan Nacional de Archivos para Ecuador.

Asimismo, se desarrolló el taller preparatorio para la implementación del Plan Nacional de Archivos; este evento fue manejado tanto por la Defensoría del Pueblo al ser la entidad encargada de la promoción y vigilancia del cumplimiento de la LOTAIP; como por la Secretaría Nacional de la Administración Pública por intermedio de la Dirección Nacional de Archivo de la Administración Pública, al ser la dependencia responsable de establecer la rectoría de la gestión documental y archivo de las entidades de la Función Ejecutiva.

### **Resolución N° 007-DPE-CGAJ**

Con fecha 15 de enero de 2015, se suscribió la Resolución N° 007-DPE-CGAJ mediante la cual la Defensoría del Pueblo publica los Parámetros Técnicos para el Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia Activa establecidas en el art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El objetivo fundamental de esta Resolución es garantizar la publicación de la información obligatoria que todas las entidades poseedoras de información pública deben difundir de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la LOTAIP, de manera que sea clara y de fácil acceso para los usuarios y usuarias, además de permitir que los portales institucionales se encuentren actualizados y se determinen responsables.

### **Sistema informático para la presentación de informes, conforme el art. 12 de la LOTAIP**

Con el apoyo de EUROsociAL y del Programa Regional de Cooperación Técnica de la Comisión Europea que impulsa políticas públicas de países de América Latina y con el propósito de mejorar los niveles de cohesión social, se desarrolló para el año 2015 un sistema informático que permita presentar los informes anuales de cumplimiento de la LOTAIP mediante un aplicativo web, respaldando la política nacional de cero papeles.

En este sentido, con la finalidad de mejorar el registro y procesamiento de la información entregada por las entidades obligadas, la Defensoría del Pueblo trabajó en la elaboración del sistema informático denominado MLOTAIP-Entidades, que permite la presentación del Informe Anual sobre el cumplimiento del Derecho de Acceso a la Información Pública de las entidades obligadas, conforme lo prevé el art. 12 de la LOTAIP.

Para ingresar al sistema del aplicativo MLOTAIP, se debe acceder a través del Portal Web de la Defensoría del Pueblo <http://lotaip.dpe.gob.ec>, en la opción de *Transparencia* del menú, e ingresar en la opción *Registro de Informes*. Se presenta la siguiente pantalla de ingreso al aplicativo:



Figura 8. Pantalla de ingreso aplicativo MLOTAIP-Entidades. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

### **Resultados del monitoreo de los informes recibidos por la Defensoría del Pueblo en el 2014, de conformidad con lo establecido en la LOTAIP, correspondientes al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2014**

El artículo 12 de la LOTAIP establece la obligación de todas las instituciones que tienen información pública de presentar a la Defensoría del Pueblo, hasta el 31 de marzo de cada año, un informe que contenga:

- a) Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones asignadas en la LOTAIP;
- b) Un detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas; y,
- c) Un Informe Semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

Por ello, en el año 2015, las entidades poseedoras de información pública debían presentar hasta el 31 de marzo el informe correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014.

La Defensoría del Pueblo, cuenta, desde el año 2013, con un catastro de entidades obligadas a informar. Este catastro estuvo compuesto en un inicio por 1511 instituciones, en el año 2014 por 1494 instituciones y en el año 2015 por 1473 entidades. La diferencia es producto de la creación o supresión de instituciones.



Tabla 22. *Presentación de informes LOTAIP, comparativo 2012, 2013 y 2014*

| Calidad del Informe | Informe 2012 |                | Informe 2013 |                | Informe 2014 |                |
|---------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
|                     | Cantidad     | % Presentación | Cantidad     | % Presentación | Cantidad     | % Presentación |
| Informe completo    | 1 181        | 78,16%         | 1 119        | 74,90%         | 1 324        | 89,88%         |
| Informe incompleto  | 37           | 2,45%          | 41           | 2,74%          | 38           | 2,58%          |
| No presenta         | 293          | 19,39%         | 334          | 22,36%         | 111          | 7,54%          |
| Total General       | 1 511        |                | 1 494        |                | 1 473        |                |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). *Base de datos para recepción de informes LOTAIP 2012, 2013 y 2014*. Quito: DPE.

Durante el 2015, 1324 instituciones obligadas presentaron informes completos es decir un 89,88%, siendo esta cifra la mayor de los tres años analizados, 38 instituciones obligadas presentaron informes incompletos, es decir que habiendo iniciado su proceso no lo han concluido en el aplicativo M-LOTAIP, es decir un 2,58%, siendo una cifra similar en los tres años analizados. Existen 111 instituciones obligadas que no presentaron sus informes, es decir el 7,54%, siendo esta cifra la más baja de los tres años analizados.

Por otro lado, de la suma de los informes completos e incompletos se obtiene un total de 1362 entidades, los que han sido presentados a la Defensoría del Pueblo, esto representa un 92,46% de cumplimiento a nivel nacional.

Tabla 23. *Presentación de informes LOTAIP por provincias, comparativo 2012, 2013 y 2014*

| Coord. Zonal | Delegación Provincial          | Informe 2012  |                  | Informe 2013  |                  | Informe 2014  |                  |
|--------------|--------------------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|
|              |                                | % Presentados | % No Presentados | % Presentados | % No Presentados | % Presentados | % No Presentados |
| 1            | Carchi                         | 97%           | 3%               | 100%          | 0%               | 100%          | 0%               |
|              | Esmeraldas                     | 75%           | 25%              | 41%           | 59%              | 88%           | 12%              |
|              | Imbabura                       | 88%           | 12%              | 60%           | 40%              | 94%           | 6%               |
|              | Sucumbíos                      | 69%           | 31%              | 67%           | 33%              | 92%           | 8%               |
| 2            | Orellana                       | 71%           | 29%              | 71%           | 29%              | 71%           | 29%              |
|              | Napo                           | 100%          | 0%               | 100%          | 0%               | 93%           | 7%               |
|              | Pichincha                      | 74%           | 26%              | 65%           | 35%              | 86%           | 14%              |
| 3            | Tungurahua                     | 90%           | 10%              | 90%           | 10%              | 97%           | 3%               |
|              | Chimborazo                     | 78%           | 22%              | 69%           | 31%              | 100%          | 0%               |
|              | Cotopaxi                       | 82%           | 18%              | 66%           | 34%              | 98%           | 2%               |
|              | Pastaza                        | 100%          | 0%               | 92%           | 8%               | 100%          | 0%               |
| 4            | Manabí                         | 67%           | 33%              | 71%           | 29%              | 83%           | 17%              |
|              | Santo Domingo de los Tsáchilas | 79%           | 21%              | 73%           | 27%              | 93%           | 7%               |
| 5            | Guayas                         | 87%           | 13%              | 75%           | 25%              | 81%           | 19%              |
|              | Bolívar                        | 84%           | 16%              | 65%           | 35%              | 87%           | 13%              |
|              | Galápagos                      | 82%           | 18%              | 85%           | 15%              | 83%           | 17%              |
|              | Los Ríos                       | 74%           | 26%              | 67%           | 33%              | 84%           | 16%              |
|              | Santa Elena                    | 71%           | 29%              | 64%           | 36%              | 86%           | 14%              |
| 6            | Azuay                          | 88%           | 12%              | 97%           | 3%               | 92%           | 8%               |
|              | Cañar                          | 100%          | 0%               | 100%          | 0%               | 95%           | 5%               |
|              | Morona Santiago                | 65%           | 35%              | 52%           | 48%              | 77%           | 23%              |
| 7            | El Oro                         | 90%           | 10%              | 85%           | 15%              | 86%           | 14%              |
|              | Loja                           | 94%           | 6%               | 84%           | 16%              | 91%           | 9%               |
|              | Zamora Chinchipe               | 95%           | 5%               | 95%           | 5%               | 88%           | 12%              |
| 8            | Guayaquil, Durán y Samborondón | 64%           | 36%              | 91%           | 9%               | 100%          | 0%               |
| 9            | DM de Quito                    | 72%           | 28%              | 83%           | 17%              | 92%           | 8%               |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). *Base de datos para recepción de informes LOTAIP 2014*. Quito: DPE.

Es importante destacar que durante el año 2015 la Coordinación Zonal 8 (Municipios de Guayaquil, Durán y Samborondón) y las provincias de Carchi, Chimborazo y Pastaza tuvieron un cumplimiento de 100% en cuanto a la cantidad de informes presentados, siendo únicamente la provincia de Carchi quien mantuvo este cumplimiento en los últimos dos años de acuerdo al análisis.

Es necesario resaltar que las provincias de Tungurahua y Manabí en estos tres últimos años presentan una constante alza en la presentación de sus informes.

Las provincias con menor cumplimiento en la presentación de Informes LOTAIP son Orellana, que mantiene el 71% en todos los años analizados, Guayas que incrementa del 75% al 81% en los últimos años y Morona Santiago, que sube del 52% al 77% en los últimos dos años analizados.

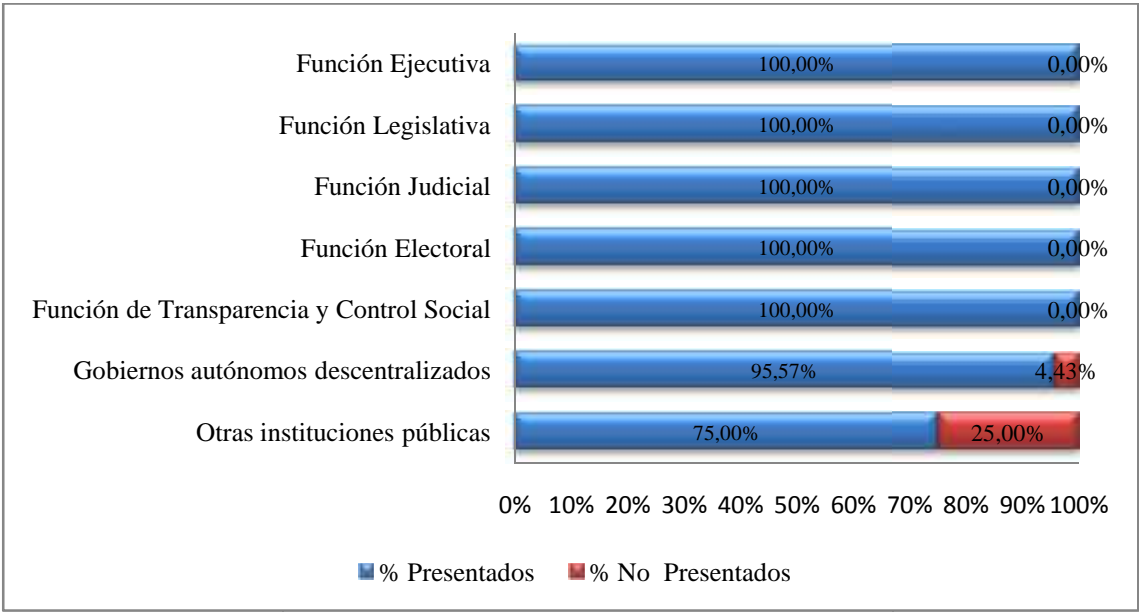


Figura 9. Presentación de informes LOTAIP 2014 por composición del Estado. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El artículo 6 de la LOTAIP establece la obligación que las entidades tienen sobre la difusión de la información pública.

**DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA:** Se difunde la información mínima actualizada, de naturaleza obligatoria y permanente, requerida en los literales pertinentes, a través de la página web y de los medios necesarios a disposición del público.

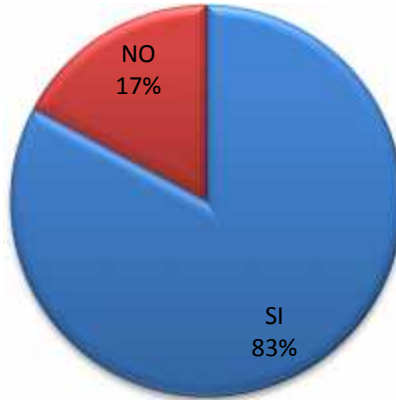


Figura 10. Difusión de la información pública. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

Se determinó que el 83 % de las entidades informan que difunden su información pública y el 17% de las entidades no lo hacen.

**¿Cuáles son los medios de difusión utilizados?**

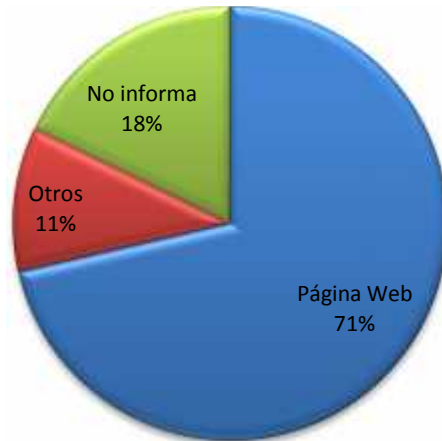


Figura 11. Medios de difusión utilizados. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

Se señaló que el 71% de las entidades difunden su información pública mediante páginas web, 11% de las entidades la difunden mediante otros medios y el 18% de las entidades no informan su medio de difusión.

El art. 7 de la LOTAIP, establece que las entidades poseedoras de información pública están obligadas a publicar en los portales web institucionales información mínima actualizada, la misma que se encuentra detallada en los 20 literales de este articulado.

Del análisis del contenido de los literales del art. 7 de la LOTAIP, se establece que los primeros 15 literales, es decir desde la a) hasta el o), son literales de cumplimiento obligatorio para todas las entidades públicas de manera general. Asimismo, se establece que los últimos 5 literales, es decir desde la p) hasta la t), son literales de cumplimiento específico para ciertas entidades públicas.

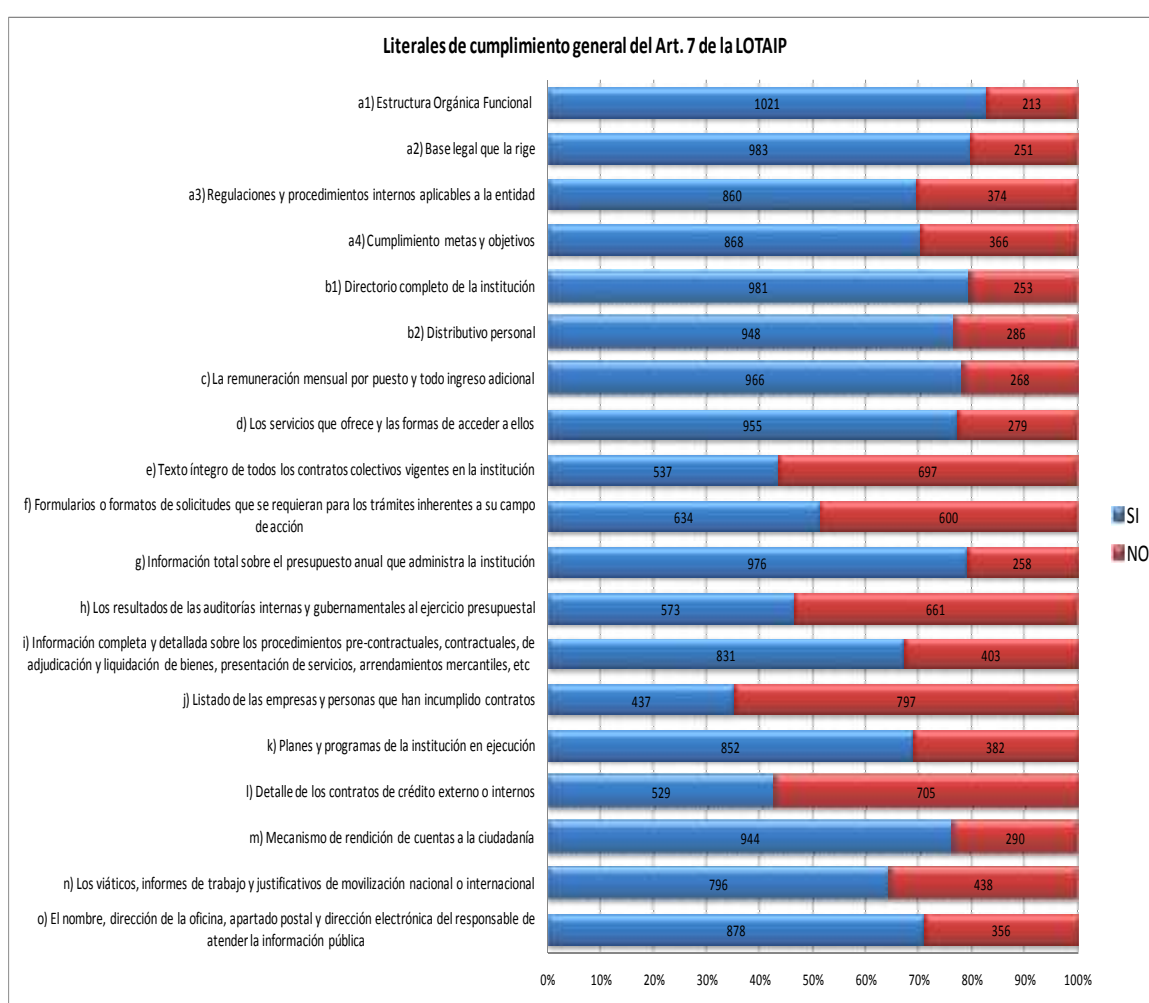


Figura 12. Literales de cumplimiento general. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

La Estructura Orgánica Funcional de la plantilla a1) es informada en los portales web por el 83% de las entidades, es decir por 1021 instituciones, siendo la información más publicada a nivel nacional.

La Base legal que la rige de la plantilla a2) es informada en los portales web por el 80% de las entidades, es decir por 983 instituciones, siendo la segunda información más publicada a nivel nacional.

La Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución de la plantilla g) y el Directorio completo de la institución de la plantilla b1), es publicada en los portales web por el 79% de las entidades, es decir por 976 y 981 instituciones respectivamente, siendo la tercera información más publicada a nivel nacional.

Por otro lado, la información menos informada a nivel nacional corresponde a la plantilla j) que es el Listado de las empresas y personas que han incumplido contratos, publicada por el 35% de las entidades, es decir por 437 entidades.

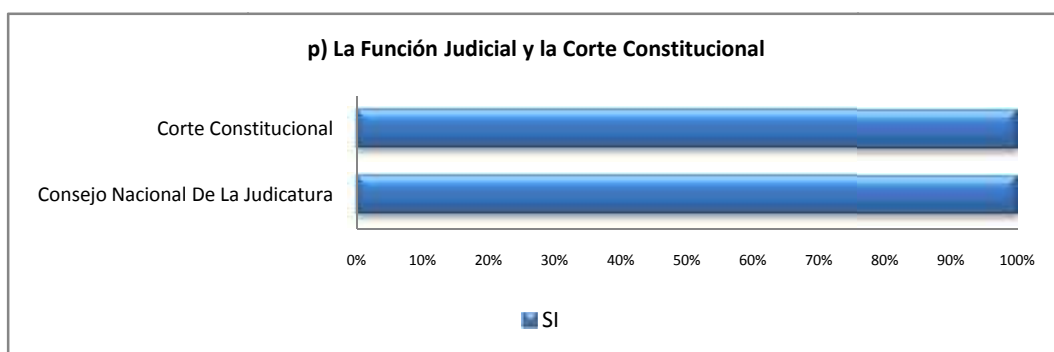


Figura 13. Cumplimiento Función Judicial y Corte Constitucional. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El literal p) establece que las entidades que conforman la Función Judicial deben publicar en su portal web el texto íntegro de las sentencias ejecutoriadas, producidas en todas sus jurisdicciones. Según lo informado, tanto la Corte Constitucional como el Consejo Nacional de la Judicatura publicaron esta información.

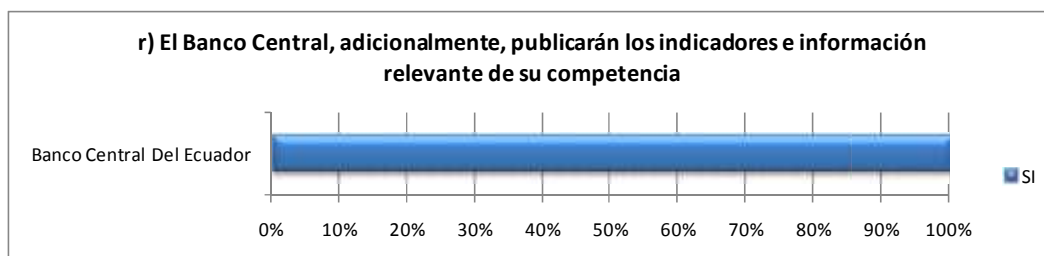


Figura 14. Cumplimiento del Banco Central Función Judicial y Corte Constitucional. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El literal r) establece la obligación que tiene el Banco Central de publicar los indicadores e información relevante de su competencia. Según el informe presentado por esta entidad sí se publica esta información en el portal web institucional.

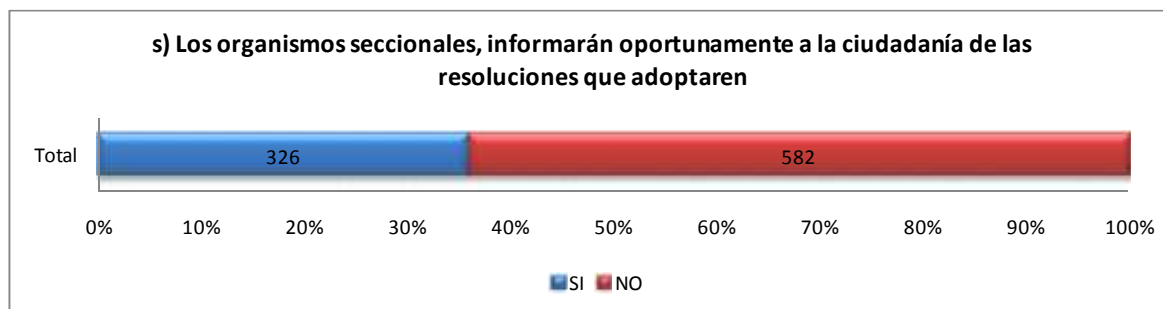


Figura 15. Cumplimiento organismos seccionales del Banco Central Función Judicial y Corte Constitucional. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El literal s) establece la obligación que tienen los organismos seccionales de publicar las resoluciones que adoptaren. Según el informe presentado por los GAD, el 36% publican esta información en sus portales web institucionales, es decir 326 entidades; mientras que el 64% no lo hace, es decir 582 entidades.

El art. 8 de la LOTAIP sobre la Promoción del Derecho de Acceso a la Información establece que las entidades deberán implementar programas de difusión y capacitación dirigidos tanto a los servidores públicos, como a las organizaciones de la sociedad civil.

Del procesamiento de la información presentada por las entidades, se obtuvieron los siguientes resultados:



Figura 16. Promoción del derecho de acceso a la información. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El art. 10 de la LOTAIP establece la obligación que tienen las entidades de mantener registros públicos de manera profesional. Sobre este tema, se obtuvieron los siguientes resultados:

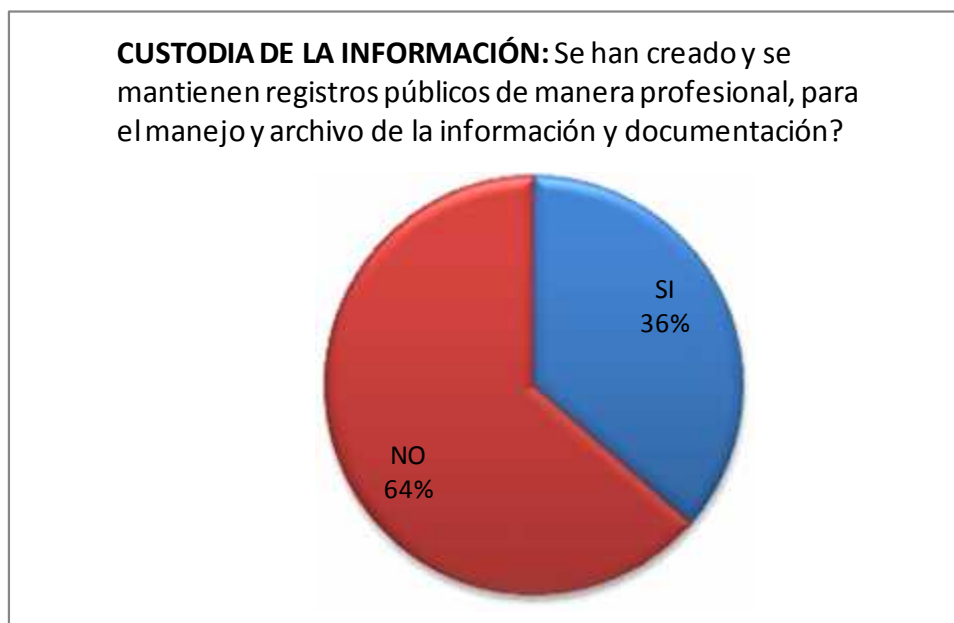


Figura 17. Custodia de la información. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).



## Solicitudes de acceso a la información pública reportadas

De la revisión de la información reportada por las entidades en sus respectivos informes anuales, se estableció que a nivel nacional se han recibido 56 239 solicitudes de acceso a la información pública, según las siguientes características:

Tabla 24. *Estado de solicitudes de acceso a la información*

| Características                                 | Cantidad de solicitudes | Porcentaje |
|---|-------------------------|------------|
| Solicitudes respondidas entregando información  | 49.590                  | 88%        |
| Solicitudes respondidas negando información     | 2.753                   | 5%         |
| Solicitudes no respondidas                      | 529                     | 1%         |
| Total solicitudes válidas                       | 52.872                  | 94%        |
| Solicitudes informadas y reportadas con errores | 3.367                   | 6%         |
| Total general                                   | 56.239                  | 100%       |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). *Base de datos M-LOTAIP para recepción de informes 2014*. Quito: DPE.

De las 56 239 solicitudes de acceso que fueron reportadas en los informes anuales, 49 590 solicitudes fueron respondidas entregando la información solicitada, es decir el 88%, 3367 solicitudes fueron reportadas con errores es decir el 6% y no se las considera para análisis, 2753 solicitudes fueron respondidas negando la información solicitada, es decir el 5%, 529 solicitudes de acceso no fueron respondidas, es decir el 1% de las solicitudes reportadas en el informe anual.

Para realizar los análisis, se considerarán únicamente las solicitudes de acceso a la información válidas, es decir las 52 872 solicitudes de acceso sin errores que corresponden al 94% de las solicitudes de acceso que fueron reportadas en el informe anual.

## Solicitudes de acceso respondidas negando información

Durante el año 2014 se reportaron 2747 contestaciones a solicitudes de acceso a la información, en las que se ha negado la entrega de la misma, a continuación una revisión de estas respuestas:

Tabla 25. *Causales de negación de solicitudes de acceso a la información*

| <b>Causales de negación</b>                      | <b>Cantidad solicitudes</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|-----------------------------|-------------------|
| Información correspondiente a otra institución   | 309                         | 11%               |
| Solicitud de información no es clara             | 424                         | 15%               |
| Información no es producida o no está disponible | 500                         | 18%               |
| Información reservada                            | 664                         | 24%               |
| Información confidencial                         | 856                         | 31%               |
| Total general                                    | 2.753                       |                   |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). *Base de datos M-LOTAIP para recepción de informes 2014*. Quito: DPE.

Las entidades públicas respondieron 309 solicitudes en las que se negaban a entregar la documentación solicitada por cuanto correspondía a información de otra institución. Estas respuestas constituyen el 11% de las 2753 solicitudes negadas.

Las entidades públicas respondieron 424 solicitudes en las que se negaban a entregar la documentación solicitada por cuanto dichas solicitudes no estaban claras. Estas respuestas constituyen el 15% de las 2753 solicitudes negadas.

Las entidades públicas respondieron 500 solicitudes en las que se negaban a entregar la documentación solicitada por cuanto la información requerida no era producida o no se encontraba disponible. Estas respuestas constituyen el 18% de las 2753 solicitudes negadas.

Las entidades públicas respondieron 664 solicitudes en las que se negaban a entregar la documentación solicitada por cuanto correspondía a información reservada. Estas respuestas constituyen el 24% de las 2753 solicitudes negadas.

Las entidades públicas respondieron 856 solicitudes en las que se negaban a entregar la documentación solicitada por cuanto correspondía a información confidencial. Estas respuestas constituyen el 31% de las 2753 solicitudes negadas.

## Distribución geográfica de las solicitudes de acceso a la información receptoras

En la siguiente tabla se visualiza la zona, provincia y cantidad de solicitudes de acceso a la información pública que fueron reportadas por las entidades en sus informes anuales del año 2014:

El 90% de las solicitudes de acceso reportadas, fueron presentadas en el Distrito Metropolitano de Quito, es decir 47 077 solicitudes, siendo el lugar geográfico donde se concentra la mayor cantidad de estas solicitudes, el 3% del total reportado fueron presentadas en los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón es decir 1364 solicitudes, siendo el segundo lugar geográfico con mayor cantidad de solicitudes, por otro lado el 7% de las solicitudes reportadas se presentaron en el resto del país, es decir en las 24 provincias.

## Solicitudes de acceso a la información receptoras por función del Estado y otros organismos públicos

En esta sección se hará un análisis sobre las solicitudes de acceso a la información pública que fueron informadas por cada una de las funciones del Estado y por otros organismos

Tabla 26. *Solicitudes de acceso receptoras por composición del Estado*

| Función del Estado                        | Cantidad de solicitudes | Porcentaje | Total entidades | Promedio de solicitudes por entidad |
|---|-------------------------|------------|-----------------|-------------------------------------|
| Función Ejecutiva                         | 37.139                  | 70,95%     | 139             | 267                                 |
| Función Judicial                          | 4.841                   | 9,25%      | 3               | 1.613                               |
| Función Legislativa                       | 283                     | 0,54%      | 1               | 283                                 |
| Función de Transparencia y Control Social | 2.030                   | 3,88%      | 8               | 254                                 |
| Función Electoral                         | -                       | 0%         | 3               | -                                   |
| Gobiernos Autónomos Descentralizados      | 6.032                   | 11,52%     | 1.062           | 6                                   |
| Otras instituciones públicas              | 2.018                   | 3,86%      | 257             | 8                                   |
| Total                                     | 52.343                  |            | 1.473           | 36                                  |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). *Base de datos M-LOTAIP para recepción de informes 2014*. Quito: DPE.

La Función Ejecutiva recepta 37 139 requerimientos de información, que representan el 70,95% de las solicitudes de acceso reportadas a nivel nacional, los GAD reportan 6032 requerimientos de información, siendo el 11,52%, la Función de Transparencia reporta 2030 requerimientos de

información, siendo el 3,88%, la Función de Electoral no reporta requerimientos durante el año 2014, la Función Judicial reporta 4841 requerimientos, siendo el 9,25%, la Función Legislativa reporta 283 requerimientos, siendo el 0,54% del total de solicitudes, por último, en el grupo de otras instituciones públicas se reportan 2018 requerimientos de información, siendo el 3,86% del total de solicitudes de acceso a la información reportadas durante el año 2014.

Es pertinente establecer que cada entidad perteneciente a la Función Ejecutiva recibió en promedio 267 solicitudes; cada entidad de la Función Judicial en promedio recibió 1613 solicitudes, siendo estas entidades las que recibieron la mayor cantidad de solicitudes; cada entidad de la Función Legislativa en promedio recibió 283 solicitudes; y, las entidades de la Función de Transparencia y Control Social un promedio de 254 solicitudes cada una. De la misma manera cada GAD recibió en promedio 6 solicitudes y las entidades pertenecientes al grupo de otras instituciones públicas recibieron 8 solicitudes en promedio durante el año 2014.

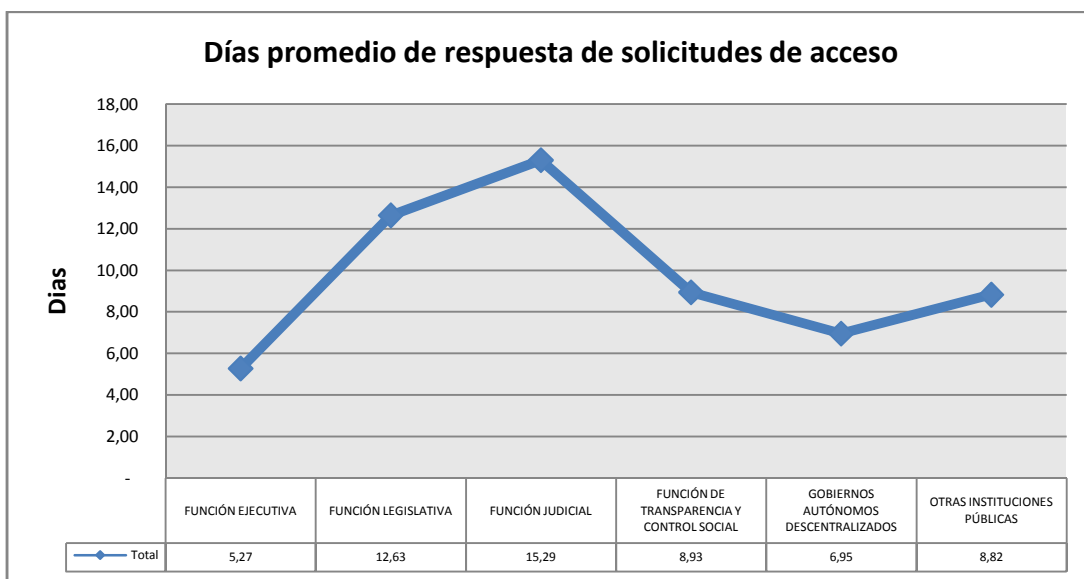


Figura 18. Días en promedio de respuesta por estructura del Estado. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

El art. 14 de la LOTAIP establece que las peticiones de acceso a la información deberán ser contestadas en un plazo de diez días, prorrogable por cinco días más por causas justificadas. El promedio nacional de los días en que se responden las solicitudes de acceso a la información pública es de 6,71 días. La Función Ejecutiva tiene el menor promedio de tiempos de respuesta a nivel nacional con 5,27 días, la Función Legislativa reporta un promedio de 12,63 días, la Función Judicial reporta el promedio más alto de tiempo de respuesta a nivel nacional con 15,29 días, la Función de Transparencia reporta un promedio de 8,93 días, los gobiernos autónomos descentralizados 6,95 días y las entidades que

pertenecen a otras instituciones públicas reportan 8,82 días en promedio desde la recepción de la solicitud de información pública hasta su contestación.

Tabla 27. Solicitudes de acceso receptadas por rangos de tiempos

| Rangos de tiempo           | Cantidad de solicitudes | Porcentaje |
|----------------------------|-------------------------|------------|
| Hasta 15 días              | 47 245                  | 90,26%     |
| De 16 a 30 días            | 2682                    | 5,12%      |
| Entre 1 y 6 meses          | 2027                    | 3,87%      |
| Más de 6 meses             | 232                     | 0,44%      |
| Solicitudes no respondidas | 157                     | 0,30%      |
| Total general              | 52 343                  | 100,00%    |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015). Base de datos M-LOTAIP para recepción de informes 2014. Quito: DPE.

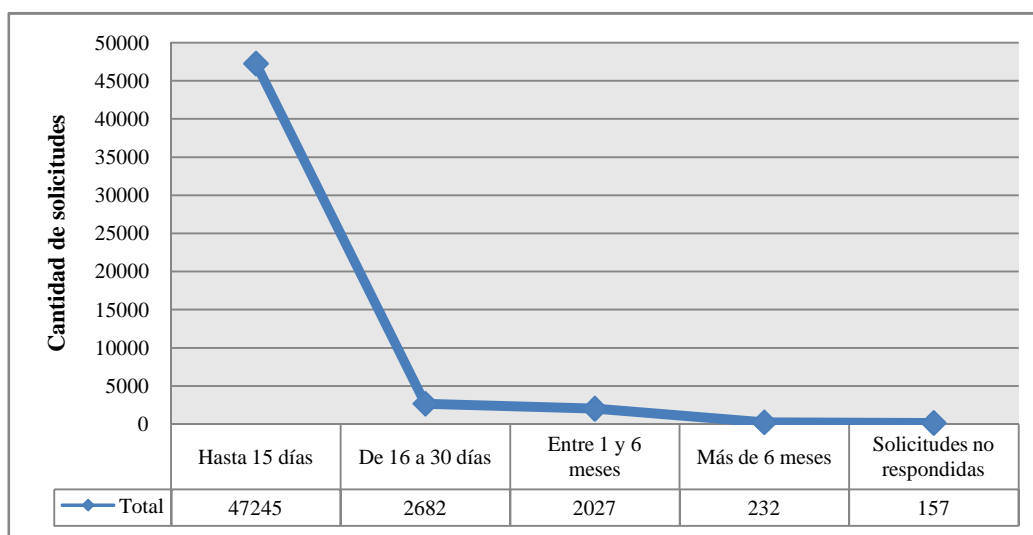


Figura 19. Solicitudes de acceso por rangos de tiempo. Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2015).

Se constata que 47 245 solicitudes fueron contestadas dentro del plazo establecido por la Ley, es decir hasta 15 días desde la fecha de recepción de las mismas, siendo esto el 90% del total de solicitudes recibidas, 2682 solicitudes fueron contestadas entre 16 a 30 días, es decir un 5% de las mismas; 2027 solicitudes contestadas entre 1 y 6 meses es decir el 4%; 232 solicitudes en más de 6 meses esto es el 0,44%; mientras que 157 solicitudes de acceso no fueron respondidas, siendo esto el 0,30% de las solicitudes.

## **Recepción de listados índice de información reservada**

De la revisión de la información que fue reportada por las entidades en su informe anual, se estableció que a nivel nacional 35 entidades presentaron su listado índice de información reservada, detallado en 681 temas de reserva; asimismo, se estableció que 13 entidades reportaron dentro de su listado índice Declaraciones Patrimoniales Juradas que no corresponden a información reservada.

## **Protección de las y los ecuatorianos en el exterior**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador tiene como parte de su misión, la protección y tutela de los derechos de las y los ecuatorianos que se encuentran fuera del país, mandato establecido en el artículo 215 de la Constitución (2008). En tal virtud, la Defensoría estableció Delegaciones en el exterior en coordinación con el servicio exterior ecuatoriano para la defensa y promoción de los derechos de ecuatorianos y ecuatorianas en el extranjero. Estas se encuentran ubicadas estratégicamente en: Madrid-España, Houston-Estados Unidos y Roma-Italia; y, actualmente, se ha abierto nuevas Delegaciones en Murcia en España, Nueva York y Chicago en Estados Unidos y Monterrey y Tapachula en México.

## **Principales atribuciones y responsabilidades**

De conformidad con el Estatuto Orgánico por Procesos de la Defensoría, las Delegaciones en el exterior, tienen como misión coordinar, ejecutar e implementar la política institucional y lineamientos en materia de protección de derechos en su jurisdicción y evaluar su gestión.

La Resolución N° 024-DPE-DNJ-2015, suscrita por el Defensor del Pueblo de Ecuador regula la asesoría y atención de casos en las Delegaciones en el exterior de acuerdo a las competencias legales y constitucionales. Las funciones de protección y promoción de derechos son realizadas en el marco de asesoría, gestiones oficiosas, atención de casos, visitas a personas privadas de libertad en el país de acogida en coordinación con los servicios consulares ecuatorianos, litigio estratégico de derechos humanos ante tribunales locales e internacionales, difusión de derechos, diálogo e interlocución con instituciones de derechos humanos en el país de acogida, así como, con colectivos de ecuatorianos y ecuatorianas.

Entre las principales responsabilidades y atribuciones se encuentran las siguientes:

A través de la asesoría se brinda asistencia a la ciudadanía mediante información, sugerencias u opiniones respecto de las acciones que le correspondería o podría realizar en el caso respectivo ante las instituciones competentes en el país de acogida, o de instituciones públicas en territorio ecuatoriano. Las consultas se receptan de manera presencial, por escrito o de forma verbal, vía telefónica, a través de la página web institucional o por correo electrónico.

En el ámbito de la atención de casos, las Delegaciones en el exterior atienden aquellos que involucren o se relacionen con instituciones ecuatorianas presentes en los países de acogida; instituciones y organizaciones propias del país de acogida; y/o, instituciones o entidades ecuatorianas en territorio ecuatoriano, donde se evidencie la amenaza o vulneración de derechos reconocidos en la constitución del país de acogida, en la Constitución ecuatoriana o en instrumentos internacionales ratificados, dependiendo el caso.

Respecto a las visitas a personas en centros de privación de libertad en el país de acogida, las Delegaciones en el exterior realizan un trabajo complementario al servicio consular, puesto que los Consulados son la única instancia internacionalmente reconocida de conformidad con la Convención de Viena de Relaciones Consulares. Estas visitas, pretenden cooperar con el servicio exterior ecuatoriano para verificar las condiciones en las que se encuentran los ecuatorianos y las ecuatorianas privadas de libertad, para precautelar la integridad física y el respeto de sus derechos y facilitar la denuncia ante instancias competentes, nacionales o de países de destino, de los casos que hubiera tortura, malos tratos, o violaciones a sus derechos humanos.

Las acciones de litigio estratégico en el exterior, tienen por objeto seleccionar casos individuales paradigmáticos de grave afectación o vulneración de derechos humanos que puedan ser llevados ante tribunales locales e internacionales u organismos para alcanzar resultados colectivos o sociales de gran impacto para la comunidad ecuatoriana. Dichos procesos son coordinados con la Defensoría del Pueblo por su trascendencia.

Finalmente, las Delegaciones en el exterior propician el diálogo con las instituciones nacionales de derechos humanos o entidades homólogas, con colectivos de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y organizaciones sociales de la sociedad civil y de derechos humanos del país de acogida, para la articulación de acciones conjuntas en la promoción de derechos humanos.

En este sentido el rol de las Delegaciones en el exterior es cooperar y fortalecer espacios en la promoción y protección de derechos de nuestros compatriotas en el exterior, desde sus funciones propias como parte de la Institución Nacional de Derechos Humanos.

### **Trabajo coordinado con el servicio exterior ecuatoriano**

La Convención de Viena sobre Relaciones Consulares (1967) y la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas (1964) no reconocen a las Delegaciones de Defensorías del Pueblo como una instancia con presencia en el exterior. De hecho, las Delegaciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador son una figura innovadora para el Derecho Internacional, que se encuentran expresamente mencionadas en el mandato constitucional del art. 215.

En este sentido, las Delegaciones en el exterior deben funcionar conjuntamente con el servicio exterior ecuatoriano y estar debidamente acreditadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores ante sus homólogos en los países de acogida para ejercer sus atribuciones y competencias. Las acciones y diligencias que deban ser realizadas ante organismos en los países de acogida serán siempre debidamente coordinadas con la misión diplomática correspondiente.

### **Trabajo de la Defensoría del Pueblo en las Delegaciones en el exterior y nuevos retos**

Con la apertura de nuevas delegaciones en el exterior: Murcia en España, Nueva York y Chicago en Estados Unidos y las Delegaciones de Monterrey y Tapachula en México, se da continuidad al trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo con la comunidad de ecuatorianos y ecuatorianas que habitan en el exterior, dando paso a la formulación y cumplimiento de nuevos desafíos para el año 2016.

Entre los principales retos que asumen las nuevas Delegaciones en el exterior se puede destacar la cooperación con el servicio exterior ecuatoriano, el fortalecimiento de espacios coordinados para la promoción y protección de derechos de nuestros compatriotas en el exterior a través de la creación de redes interinstitucionales coordinadas así como también la construcción de alianzas estratégicas con organismos no gubernamentales, instituciones académicas, agencias de cooperación e instituciones gubernamentales.



Para ello, es necesario que se tomen en cuenta las dinámicas locales y las realidades de la comunidad de ecuatorianos y ecuatorianas en los lugares donde se cuenta con la presencia de la Defensoría del Pueblo en el exterior a fin de atender los requerimientos y demandas específicas de esta población. Por citar un ejemplo, la dinámica de las personas ecuatorianas en México se relaciona con otros factores distintos a la realidad de los ecuatorianos y ecuatorianas en Nueva York. En las Delegaciones de Monterrey y Tapachula actualmente se realiza seguimiento a casos de ecuatorianos y ecuatorianas detenidos en las estaciones migratorias de distintos Estados fronterizos de México, por lo cual es necesario realizar un trabajo debidamente coordinado con las redes interinstitucionales en otros Estados fronterizos con Estados Unidos.

En todas las Delegaciones de la Defensoría en el exterior, por tanto, es necesario que se lleven a cabo procesos de incidencia y promoción en derechos humanos y de la naturaleza dirigidos a las instancias públicas y organizaciones e instituciones privadas que prestan servicios a las personas migrantes ecuatorianas, de manera que se logre una articulación de acciones conjuntas con entidades homólogas, con colectivos de ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y organizaciones sociales de la sociedad civil y de derechos humanos del país de acogida.

A continuación se describen las principales acciones realizadas en las Delegaciones de España e Italia.

### **Delegación en España.**

Entre las acciones más relevantes realizadas durante el año 2015 por parte de la Delegación de Madrid-España en lo que respecta a los procesos misionales de la DPE: protección y tutela de derechos, promoción e incidencia en política pública y mecanismos de prevención de la tortura se pueden mencionar las siguientes:

#### ***Tutela y protección de derechos.***

En lo que respecta a la protección y tutela de ecuatorianos y ecuatorianas en España, se receptaron quejas y se brindó asesoría jurídica a personas afectadas por empresas de envío fraudulento de paquetería marítima. Durante el año 2015 se registraron 4 empresas, siendo la más numerosa VICZA Express con casi 2000 personas afectadas.

Se realizaron acercamientos con el Servicio de Protección a Víctimas de Racismo y Xenofobia de la Comunidad de Madrid, para el envío y remisión de casos en los que ciudadanos y ciudadanas ecuatorianas sean víctimas de racismo y xenofobia. En este contexto, se ingresó el caso de una pareja de becarios que recibían ofensas por parte de la comunidad de vecinos de la vivienda que arrendaron en Madrid durante sus estudios. Gracias a la intervención de la Defensoría y de la Oficina de Solidaridad, las y los vecinos que llevaban a cabo las amenazas e insultos fueron apercibidos por la presidencia de la comunidad y cesaron las agresiones.

Se coordinó con el Consulado General de Madrid la apertura de un espacio de atención ciudadana de la Defensoría del Pueblo en las instalaciones del Consulado, donde concurre un gran número de ecuatorianas y ecuatorianos diariamente. En este espacio se brindó asesoría en temas jurídicos, tales como: divorcios, pensiones de alimentos, tenencia y tutela de menores, autorizaciones de viajes de menores de edad, herencias, compra venta de inmuebles, legalización de, escrituras compradas a nombre de otras personas, violencia de género, inscripción de niños, niñas y adolescentes nacidos fuera de Ecuador, extranjería y opciones de permanencia frente a caducidad de visados o residencias, institucionalidad ecuatoriana a partir de los cambios estructurales desde la nueva Constitución, cambios en la normativa ecuatoriana en cuanto a solidaridad en pensiones alimenticias, procesos judiciales de liquidación de sociedad conyugal, etc. Cabe señalar que al hablar de asesorías se hace referencia a aquellas atenciones que se realizan en varias temáticas que, sin ser competencia directa de la Defensoría del Pueblo, son atendidas por las Delegaciones en el exterior de manera orientativa.

Se receptaron casos de vulneración de derechos de personas usuarias y consumidoras ocurridos en Ecuador en contra de personas en situación de movilidad en España. La Defensoría del Pueblo asigna a la oficina nacional competente en cuestión del territorio y se activan los mecanismos tutelares correspondientes. Estas acciones garantizan que las personas ecuatorianas en España puedan recibir tutela en estas situaciones sin tener que trasladarse a Ecuador o sin otorgar poderes a familiares o amigos para que inicien los procesos. De esta manera se conocen casos sobre: compra venta de viviendas, facturación de servicios básicos por parte de Empresas Públicas, impedimento de manejo de cuentas bancarias desde el exterior por no contar con un número celular en Ecuador, acceso a la información, vigilancias de debido proceso en trámites judiciales, entre otros.

### ***Promoción e incidencia.***

Como parte de las acciones en el ámbito de incidencia, se trabajó en la búsqueda de una norma reglamentaria para la inscripción de niños, niñas y adolescentes ecuatorianos nacidos en el exterior, en

la que se exige la presencia de madre y padre al momento de la inscripción. Una vez analizados los escenarios, se planteó que la Cancillería revise la normativa interna respecto de la nueva Constitución, y mientras ello ocurre, los consulados se comprometieron a adoptar un modelo de resolución motivada en estos aspectos constitucionales, para registrar a niños y niñas que no cuenten con la presencia de padre y madre. Persiste sin embargo la misma problemática cuando se trata de obtener un pasaporte, debido a que en Europa no se realiza el control de autorización de salida del país cuando el padre y la madre no viajan con sus hijas e hijos menores de edad, por lo que al emitir el pasaporte sin la presencia de ambos, se podría generar una salida del país sin consentimiento de padres o madres que no están de acuerdo con el traslado.

De igual manera, la Delegación de la Defensoría en Madrid participó en todos los encuentros de Cónsules de Ecuador en España para la definición de estrategias interinstitucionales en la protección de derechos de personas ecuatorianas en España, con especial énfasis en visitas a Centros de Internamiento de Extranjeros y asesoramiento a familias sobre arraigo, casos referentes a vivienda y estafa inmobiliaria, vivienda e hipotecas en España, casos de niños, niñas y adolescentes tutelados por el Estado español, vulneración de derechos de personas usuarias y consumidoras por parte de empresas de envío de paquetería o venta de pasajes aéreos; y, visitas y acciones oficiosas en casos de ecuatorianas y ecuatorianos privados de libertad en España.

### **Prevención de la tortura.**

Dentro de las acciones realizadas en el ámbito de la prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes en centros de privación de libertad, se efectuaron visitas a personas ecuatorianas privadas de libertad en centros penitenciarios de España, en coordinación con el Consulado General de Madrid. Se realizaron 6 visitas a los centros de Aranjuez N° 6 (Madrid), Estremera N° 7 (Madrid), Segovia y al Centro de Internamiento de Extranjeros de Aluche, en donde se brindó asesoramiento sobre repatriación y reformas al sistema penal y penitenciario ecuatoriano, llegando a un total de aproximadamente 70 personas asesoradas hasta el mes de diciembre de 2015.

Se verificó, además, la situación general de las personas ecuatorianas privadas de libertad en los citados centros y de manera particular se atendieron casos de alerta sobre discriminación y posible atentado contra la integridad en cuatro casos particulares, iniciándose la coordinación con el Consulado y las acciones oficiosas para traslado de centro o autorización de visitas.

Se realizaron reuniones de acercamiento con la Fundación de Abogacía de España para el manejo de posibles casos de indefensión por abogadas y abogados de oficio y de manera adicional sobre la revisión de penas de personas españolas condenadas en Ecuador y repatriadas.

Se coordinó junto con otras instituciones la visita oficial al Centro de Internamiento de Extranjeros, CIE, de la ciudad de Madrid, en la que se mantuvo una reunión con el director del CIE, Jesús Mateos y el jefe de la Unidad de Expulsión y Repatriaciones, Mariano Fernández de la Hera, quienes explicaron los procesos internos de los CIES y dieron una visión general de la población ecuatoriana en el de Madrid.

Los Centros de Internamiento de Extranjeros son instalaciones de privación de libertad para las personas que tienen estatus irregular conforme las leyes de migración y extranjería españolas. Los procesos estatales para el control de población migrante, hace que los operativos capturen a ecuatorianas y ecuatorianos sin ninguna previsión (sin dinero, lejos de sus familias, incomunicados) y en los casos más graves puede agilizarse el traslado a Ecuador antes de que las y los familiares tengan conocimiento o puedan iniciar los trámites de arraigo. A partir de ello, la Defensoría del Pueblo gestionó a fin de que, tanto la Embajada como el Consulado en Madrid realicen visitas trimestrales para verificar las circunstancias en las que se encuentran las y los ciudadanos ecuatorianos dentro de los CIES, para activar los servicios institucionales que amerite cada caso, tanto en Ecuador como en España.

### **Delegación en Italia.**

Los procesos migratorios de la comunidad ecuatoriana en Italia, verifican un paso de la permanencia temporal a la permanencia definitiva, con un aumento, en el transcurso de los años, de la dimensión familiar y con una alta incidencia de las segundas generaciones. Según los datos del Ministerio del Interior Italiano, la comunidad ecuatoriana presente en Italia está compuesta por 90.300 personas (Delegación en Italia, 2015).

### **Tutela y protección de derechos.**

Cabe resaltar la labor realizada en atención al caso de la inmobiliaria Promotora Promaga S.A. (que ya fue mencionado anteriormente).

Adicionalmente la Delegación en Italia mediante asesoramientos y gestiones oficiosas dirigidos a la protección de los derechos de las y los ecuatorianos en el exterior, atendió 81 casos sobre temáticas

relacionadas con asuntos migratorios, tenencia de niños, niñas y adolescentes, reclamo internacional de menores de edad, vulneración de derechos de menores de edad en el ámbito escolar, casos de personas usuarias y consumidoras en Italia, derechos de personas privadas de libertad, derechos laborales, derechos a la vivienda, entre otros.

### **Promoción e incidencia.**

La Defensoría del Pueblo, a través de su Delegación en Italia, ha evidenciado que es indispensable y necesario monitorear los riesgos de conflictividad social y trabajar con la difusión y la sensibilización, como instrumentos fundamentales para prevenir actos discriminatorios, que podrían afectar a la comunidad ecuatoriana residente en Italia y contrarrestar, además, dichos actos con acciones para alcanzar derechos a favor de nuestras y nuestros connacionales.

El empeño de la Delegación en Italia para complementar, cooperar y fortalecer espacios en la promoción y protección de los derechos, ha iniciado dentro de su propia comunidad residente, a través de la transmisión de 20 programas de radio de la Segunda temporada de «Tiempo de Derechos» en Radio Vaticana, actividad que ha tenido como objetivo la construcción de una nueva convivencia basada en la integración social y en la igualdad de oportunidades.

Se ha dado cumplimiento a algunos retos fijados para el año 2015. Al momento la Defensoría del Pueblo, cuenta con algunos acuerdos de colaboración con instancias internacionales en el campo laboral, en el campo de observación de la condición de detención, la garantía de derechos civiles y la promoción de los derechos humanos. En el mes de marzo, el Defensor del Pueblo visitó la Oficina Nacional Antidiscriminación Racial de la Presidencia del Consejo de Ministros UNAR y se conoció el trabajo que esta oficina realiza para combatir las formas de violencia y discriminación especialmente contra las y los migrantes; además, se visitó las instalaciones del servicio del *call center* activo para recibir denuncias. Fruto de esta visita es una propuesta de acuerdo de colaboración en la que se está trabajando y será uno de los retos para el 2016.

Con el fin de ampliar las redes de contactos, el octubre la Delegación en Italia participó en el Convenio de la Coordinación Nacional de las Comunidades de Acogida, que se constituye en una coordinación compuesta por 250 organizaciones de la sociedad civil. En este espacio se dialogó sobre los nexos que superan las barreras de la integración y el aporte de la Defensoría consistió en compartir su sistema de trabajo y experiencia en Italia, desarrollada bajo los principios fundamentales de la cooperación y la

colaboración, con autoridades y con organizaciones de la sociedad civil, para la protección de las personas migrantes, trabajando con los principios de la doble pertenencia, forjados en la experiencia de la movilidad, creando un diálogo intercultural fortalecido por las semejanzas y tomando como punto de partida el lema institucional.

La Delegación en Italia, en coordinación con la Dirección General Tutelar, a pedido de la Asociación Unione di Soliadietà degli Ecuadoriani in Italia (USEI) de Savona Génova, mediante gestión oficiosa ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, solicitó la programación de cursos en línea para el proceso de la afiliación voluntaria; la Dirección Nacional Tutelar logró que el IESS realice un proyecto de cursos gratuitos, dirigidos a las asociaciones ecuatorianas en el exterior y a personas interesadas en este servicio. Se realizaron también una serie de observaciones y algunas reflexiones constructivas al proyecto Sistema Único de Pensiones Alimenticias del Consejo de la Judicatura, relacionado con el pago de alimentos, problemática muy frecuente de las familias ecuatorianas en el exterior.

En relación con las y los menores de edad con enfermedades poco frecuentes y catastróficas, la Delegación ha realizado junto a la Embajada de Ecuador ante la Santa Sede, un proyecto de acuerdo de colaboración, entre el Ministerio de Salud Pública y el Hospital Pediátrico Bambino Gesù de Roma. En este contexto, se realizó una investigación y se levantó información sobre los casos de población ecuatoriana menor de edad atendida por el Hospital BambinoGesú, que ha sido asistida en forma gratuita.

En resumen, en el 2015 en España se atendieron a 692 usuarias y usuarios en el 2015, cuyos casos se relacionan principalmente con el derecho a la vivienda, derechos de las personas privadas de libertad y derechos de personas consumidoras; mientras que en Italia, en el 2015 fueron atendidas 77 personas y entre las temáticas que sobresalen están la tenencias de niñas, niños y adolescentes, como se refleja en la tabla a continuación:

Tabla 28. *Asesoramientos y gestiones oficiosas de las Delegaciones en España e Italia*

| DELEGACIÓN                                 | ESPAÑA         |                  |                |                  | ITALIA         |                  |                  |
|--|----------------|------------------|----------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
|  | 2014           |                  | 2015           |                  | 2014           |                  | 2015             |
| AÑO  | ASESORAMIENTOS | GESTIÓN OFICIOSA | ASESORAMIENTOS | GESTIÓN OFICIOSA | ASESORAMIENTOS | GESTIÓN OFICIOSA | GESTIÓN OFICIOSA |
| Administrativo Función Ejecutiva           | 5              |                  |                |                  | 3              | 3                | 3                |
| Administrativo Función Judicial            | 12             |                  | 8              |                  |                |                  | 3                |
| Asuntos entre particulares                 | 10             |                  | 15             |                  |                |                  |                  |
| Civil                                      | -              |                  | 9              |                  |                |                  |                  |
| Consumidores y Usuarios                    | 50             |                  | 23             |                  |                | 5                |                  |
| Divorcios                                  | 3              |                  | 4              |                  |                |                  |                  |
| Familia                                    | 10             |                  | 12             |                  | 8              |                  |                  |
| Inquilinato                                | -              |                  | 3              |                  |                |                  |                  |
| Igualdad y no discriminación               | 7              |                  | 15             | 2                | 1              | 2                | 2                |
| Extranjería                                | 10             |                  | 9              | 2                | 2              |                  | 3                |
| Laboral                                    | 6              |                  | -              |                  |                |                  | 1                |
| Municipios Administrativo                  | -              |                  | 4              |                  |                |                  |                  |
| Penal                                      | 30             |                  | 10             | 10               | 1              |                  | 1                |
| Pensiones alimenticias                     | 6              |                  | 6              | 2                |                |                  | 2                |
| Propiedad                                  | 1              |                  | 9              |                  |                |                  |                  |
| Personas privadas de libertad              | 43             | 1                | 65             | 60               | 2              | 2                | 2                |
| Servicios bancarios                        | -              |                  | 5              | 1                |                |                  | 1                |
| Tránsito                                   | -              |                  | 12             | 2                | 1              |                  |                  |
| Tributos                                   | -              |                  | 2              | 2                |                |                  |                  |
| Seguridad social                           | 4              |                  | 5              |                  | 2              |                  | 1                |
| Vivienda                                   | 32             |                  |                | 350              | 8              |                  | 48               |
| Vida e Integridad                          | 6              |                  | 2              | 2                | 12             | 2                | 3                |
| Violencia intrafamiliar                    | 5              |                  | 15             | 13               |                |                  |                  |
| Tutela/Tenencias niños /niñas adolescentes | 9              | 1                | 5              | 4                | 104            | 1                | 6                |
| Temas sucesorios (herencias)               | -              |                  | 4              |                  |                |                  | 1                |
| Educación, salud, discapacidades           |                |                  |                |                  | 5              |                  | 4                |
| <b>TOTAL</b>                               | 249            | 2                | 242            | 450              | 144            | 15               | 77               |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación en el exterior. (2015). Asesoramiento y gestiones oficiosas de las Delegaciones en España e Italia. Quito, DPE.

## **Cooperación, coordinación y participación de la Defensoría del Pueblo en instancias internacionales**

En un contexto en transformación permanente, la Defensoría del Pueblo de Ecuador se ha enfocado en establecer niveles de relacionamiento internacional que permitan fortalecer su gestión tanto dentro del Sistema Universal de Derechos Humanos, como en el ámbito regional y bilateral.

La interacción constante con los mecanismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, así como con sus pares y espacios de probada trayectoria, en consonancia con los ejes estratégicos institucionales, ha constituido una prioridad para esta Administración. Sin embargo, la apuesta mayor durante el 2015 ha sido la consolidación de la relación Sur – Sur, mediante la creación del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur, instancia que busca convertirse en un punto de referencia de los Estados de la región en materia de derechos humanos para el diseño de políticas públicas incluyentes y equitativas.

### **Relacionamiento Internacional**

#### **Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC)**

En marzo de 2015, en Ginebra - Suiza, la Defensoría del Pueblo participó en la 28ª Asamblea Anual del CIC, espacio durante el cual se abordaron especialmente las temáticas relacionadas con la Agenda de Desarrollo Post 2015, Gobernanza, Violencia contra la Mujer, y Personas con Discapacidad. En este espacio también se realizó la reunión de la Red del Continente Americano del CIC con la finalidad de presentar el informe de trabajo del año 2014 y elegir al nuevo Comité de Coordinación de la Red, el cual quedó conformado por Bolivia, Venezuela, Costa Rica y Nicaragua. La INDH de Bolivia obtuvo la Secretaría de la Red del Continente Americano.

En octubre pasado se llevó a cabo la 12ª Conferencia anual del CIC, de la cual se desprende la Declaración de Mérida sobre «El Papel de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en la ejecución de la Agenda de 2030 para el Desarrollo Sostenible». La Defensoría del Pueblo es parte del Grupo de Trabajo sobre Desarrollo Sostenible del CIC. Este grupo se lo instituye como un vehículo de colaboración entre las INDH en esta materia, con la finalidad de fortalecer su trabajo, colaborar en la



creación de capacidad mutua y considerar las funciones prácticas que pueden asumir para contribuir a un enfoque basado en el ser humano en la aplicación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

## **Relacionamiento con el Sistema de Naciones Unidas**

La Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de los Principios de París, mantiene una importante relación con el Sistema de Naciones Unidas en la tarea de promover y proteger los derechos humanos. En este sentido, se puede clasificar el relacionamiento en dos vías:

### **A través de convenios o instrumentos internacionales.**

ACNUR y la Defensoría del Pueblo trabajan conjuntamente en la *Campaña Inspiras Dignidad*, promovida por ACNUR con el fin de incidir en la reducción de los índices de discriminación en el país. En este marco, se han llevado a cabo catorce talleres comunicacionales, denominados: «No Discriminación y Manejo de la Información con enfoque en Derechos Humanos» dirigidos a comunicadoras y comunicadores a nivel nacional. Adicionalmente, la Defensoría del Pueblo ha realizado una importante campaña comunicacional en redes sociales, radio y eventos públicos para sensibilizar a la población.

### **A través de las respuestas a requerimientos internacionales.**

La Defensoría del Pueblo ha desarrollado un protocolo de respuesta a los requerimientos internacionales para facilitar la coordinación institucional y responder en forma eficaz y oportuna a las solicitudes de instancias internacionales. Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo responde a estos cuestionarios y solicitudes de información en el marco de sus competencias, y aunque dichos informes no tienen valor jurídico son instrumentos investigativos que dan cuenta de la situación específica en derechos humanos, y permiten dar a conocer el trabajo de la Defensoría del Pueblo. El fin último es contribuir al trabajo que llevan a cabo los distintos Comités y Mecanismos de Derechos Humanos de Naciones Unidas.

## **Relacionamiento con instancias regionales de Derechos Humanos**

### **Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).**

Como miembro de la FIO, la Defensoría del Pueblo participa activamente en los eventos y actividades organizadas o promovidas por esta instancia; así, en el 2015 se han llevado a cabo los Seminarios de Competencias y funciones institucionales de los Ombudsman de la Región de Centro América (Honduras, abril 2015), Instrumentos y mecanismos de monitoreo en relación al estado de los derechos humanos en la región iberoamericana (Perú, abril 2015), la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Migrantes y Trata de Personas (Colombia, mayo 2015). Además, la Defensoría del Pueblo participó en la XX Asamblea Anual de FIO, realizada en el mes de noviembre en Uruguay, en la que se expuso la gestión de FIO en el año 2015 y se eligió a la nueva directiva para el período 2015 – 2017. La Defensoría del Pueblo de Colombia obtuvo la Presidencia de la Federación por los próximos dos años.

El trabajo técnico de la FIO se organiza a través de cuatro Redes Temáticas: a) Red de Mujeres, b) Red sobre Niñez y Adolescencia, c) Red de Comunicaciones, d) Red sobre Migrantes y Trata. La Defensoría del Pueblo forma parte de las dos últimas Redes.

En la Red de Comunicación, ComFIO, la Defensoría del Pueblo fue hasta noviembre de 2015 coordinadora de la Región Andina. El trabajo de esta Red se ha focalizado en la capacitación y sensibilización a periodistas en el tema de derechos humanos, a través de talleres que replican la metodología propuesta por la FIO. En lo que corresponde a Ecuador, en el 2015 se han beneficiado más de 300 periodistas a nivel nacional. Asimismo, la Defensoría del Pueblo ha contribuido, con su experiencia en el manejo de redes sociales, al documento de Buenas Prácticas sobre Comunicación de FIO. Como parte de la Red ComFIO, la Defensoría del Pueblo coordinó la realización del Taller Regional de Práctica Periodística y Derechos Humanos, que se llevó a cabo en Quito en el mes de mayo. Igualmente, la Defensoría del Pueblo participó en el Seminario Internacional de Regulación de Medios y Derecho a la Comunicación, realizado en septiembre en Brasil, además en la Reunión de Trabajo para la Elaboración de Estrategias Comunicacionales en Argentina en el mes de abril, y en la Reunión sobre el balance de actividades de la Red en 2015 realizada en noviembre en Uruguay.

Las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, con el apoyo y asistencia técnica de Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Agencia de Cooperación

Alemana, a través del proyecto «Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman», PROFIO, y del proyecto «Derechos de Personas en Movilidad Humana», PRODEM, elaboraron el Diagnóstico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la Trata de personas en la Región Andina y Estrategia Regional Andina de las Defensorías del Pueblo para la protección integral de las víctimas de la Trata de Personas, TdP, - Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Además, como parte de esta iniciativa, se elaboró la Estrategia Andina de las Defensorías del Pueblo dirigida a la protección integral de las víctimas de trata de personas.

Esta iniciativa permitirá, entre otros objetivos, construir una política defensorial regional que garantice la atención integral a víctimas sobrevivientes de trata; elaborar, proponer e impulsar reformas normativas y políticas públicas en materia de prevención, con especial énfasis para enfrentar los factores estructurales de la trata en la región; fortalecer las capacidades, habilidades y acciones defensoriales, estatales y de la ciudadanía para garantizar los derechos de las víctimas sobrevivientes; generar opinión pública para prevenir la trata de personas en la región y garantizar el respeto a los derechos de las víctimas sobrevivientes de trata; fortalecer el proceso de gestión de conocimiento regional y lograr una coordinación efectiva para la atención integral, incidencia política, educación y comunicación en materia de trata de personas.

La Defensoría del Pueblo también aportó a la elaboración del capítulo Ecuador del Informe sobre Acceso a Transparencia e Información Pública y que reúne información de todos los miembros de la Federación. Adicionalmente, se realizaron aportes al documento del Balance de Recomendaciones de la FIO, en la sección del resumen de situación del país, datos para análisis del balance general de cada informe, y aportes a las conclusiones.

La relación con la Federación Iberoamericana del Ombudsman es activa y productiva. Constituye un espacio regional de especial relevancia para la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

### **Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP).**

El Consejo Andino de Defensores del Pueblo es una agrupación regional que está conformada por las y los titulares de las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Fue creado bajo los principios de solidaridad y auxilio recíproco, con la finalidad de acercar a las Defensorías del Pueblo de la Región Andina para la promoción y protección de los derechos humanos.

En la última reunión del CADP, realizada en noviembre pasado en Uruguay, la Defensoría del Pueblo de Colombia, en su calidad de Presidente del CADP, propuso la institucionalización de este organismo, iniciativa que recibió el apoyo de las otras Defensorías. En este contexto, se decidió impulsar la opción de generar una decisión en el seno del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores, para lo cual las Defensorías del Pueblo se comprometieron a hacer incidencia en cada uno de sus países.

Para aportar al logro de los objetivos, el CADP ha constituido cuatro Mesas de Trabajo: a) Trata y Tráfico de Personas; b) Conflictos Socioambientales; c) Derechos laborales de los migrantes; d) Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas y Afrodescendientes.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador coordina la Mesa de Trata y Tráfico de Personas, y en este espacio se ha trabajado en la actualización del Diagnóstico Regional de Trata y Tráfico de Personas descrita en el acápite correspondiente a espacios regionales.

### **Redes y espacios internacionales: carácter institucional**

La Defensoría del Pueblo, como Institución Nacional de Derechos Humanos, participa en redes regionales e internacionales de derechos humanos con la finalidad tanto de fortalecer sus capacidades institucionales, como de incidir en las políticas públicas para la promoción y protección de derechos humanos y de las personas usuarias y consumidoras, a nivel nacional e internacional. A continuación se presenta en detalle las redes a las que pertenece:

#### **Red de Consumo Seguro y Salud, RCSS, de la Organización de Estados Americanos.**

La Defensoría del Pueblo participó en el Taller de Técnicas de Investigación en materia de Competencia y Protección al Consumidor llevado a cabo Colombia en el mes de julio. Así también, en el mes de agosto, participó en el Primer Taller Internacional sobre Accidentes de Consumo, realizado en República Dominicana, mismo que contribuyó al intercambio de experiencias con otros países de la región y se concluyó en la necesidad de fortalecer la protección al consumidor y promover acciones conjuntas y coordinadas entre los diferentes actores de los mercados.

### **Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC).**

La Defensoría del Pueblo participa activamente en las actividades desarrolladas por FIAGC, tales como el V Foro Internacional de Protección al Consumidor realizado en Perú; espacio en el que se intercambiaron experiencias y buenas prácticas a nivel mundial sobre la protección de los derechos del consumidor. De igual manera participó en la IX reunión del FIAGC, en la que se aprobó la Resolución de Controversias Transfronterizas, que tiene como objetivo crear un espacio de coordinación y cooperación entre los miembros del FIAGC para facilitar la solución de conflictos transfronterizos en lo referente a servicios turísticos. Además, se abordó la importancia de la creación de un Foro del Consumidor en el seno de la Organización de Naciones Unidas y la aprobación de las nuevas directrices para la protección del consumidor.

### **Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL).**

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo realizó las gestiones ante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo para la Promoción de los Derechos de las Personas Consumidoras, (UNCTAD) para formar parte del Programa COMPAL, con el afán de fortalecer las capacidades institucionales en esta materia, a través de asistencia técnica, capacitaciones y formación, así como participación en eventos regionales e internacionales. En el mes de noviembre, la UNCTAD comunicó oficialmente la aprobación de adhesión al Programa COMPAL.

De igual manera, la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, a través de sus unidades de Tutela, Política Pública y Educación e Investigación, con el fin de fortalecer su desarrollo institucional y reconociendo la necesidad de articular esfuerzos con sus pares a nivel internacional, ha participado activamente en las siguientes redes internacionales y regionales:

### **Red Iberoamericana de Organismos y Organizaciones contra la Discriminación (RIOOD).**

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo participó de forma virtual en la IV Reunión Ordinaria de RIOOD, realizada en mayo, donde se ratificó el documento de Estatutos y se aprobaron las líneas de trabajo de la Red, adicionalmente se reafirmó el compromiso de la Red con el Decenio Mundial de Afrodescendientes.

### **Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).**

La Defensoría del Pueblo suscribió un convenio de cooperación técnica con el CONAPRED que ha permitido el intercambio de publicaciones, guías metodológicas, y el contenido para cursos virtuales

sobre el tema de discriminación. En el marco del convenio, la Defensoría del Pueblo fue invitada a participar en el Encuentro Nacional sobre Avances y Retos de la Inclusión de los Pueblos Afromexicanos y Personas Afrodescendientes, realizado en agosto pasado, en México.

### **Red Latinoamericana para la Prevención del Genocidio y Atrocidades Masivas.**

La Defensoría del Pueblo participó, en calidad de observador, en la IV Reunión de Puntos Focales de la Red realizada en Chile, en mayo de 2015, donde los países integrantes adoptaron la Declaración de la Red para la Prevención del Genocidio y Atrocidades Masivas. En este marco, la Defensoría del Pueblo fue invitada a adherirse oficialmente a la Red.

Como miembro de la Red, la Defensoría del Pueblo participó en el Seminario sobre Prevención del genocidio y otras atrocidades masivas, realizado en Polonia en el mes de noviembre; y en la V Reunión de Puntos Focales realizada en diciembre, en Brasil.

Una de las atribuciones de la Defensoría del Pueblo es la promoción del derecho de las personas al libre acceso a la información, y la vigilancia del cumplimiento de este derecho. En este ámbito, la Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección Nacional de Transparencia, se ha comprometido a buscar vínculos a nivel internacional para contribuir al exitoso cumplimiento de su función a través del intercambio de experiencias y aprendizajes. Así, la Defensoría del Pueblo participa en las siguientes redes:

### **Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).**

La Defensoría del Pueblo es miembro pleno de la RTA, y como tal participa en los espacios generados por la Red. En abril, se desarrolló el IX Encuentro de la RTA en Chile, y el X Encuentro de la RTA se llevó a cabo en noviembre en Uruguay; estos encuentros tienen como objetivo debatir y reflexionar sobre el derecho al acceso a la información pública y planificar la implementación de las actividades de la Red. En el marco del último Encuentro de la Red, se realizó un taller de intercambio de experiencias de proyectos de la RTA con el Programa EUROsociAL II de la Unión Europea. La Defensoría del Pueblo, como parte de la Función de Transparencia y Control Social del Estado, participa de dos proyectos del Programa: Modelo de Gestión Documental y Archivos, y Modelo de Medición Internacional de Transparencia para la RTA.

### **Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD).**

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo como parte de la Función de Transparencia y Control Social, ha participado de las actividades propuestas por la RIPD, así en el XIII Encuentro Iberoamericano de Protección de Datos realizado en Perú, en el mes de mayo, las autoridades participantes se comprometieron a realizar acciones para institucionalizar a la Red y fortalecer la protección de datos personales en la región. Asimismo, la Defensoría del Pueblo participó en el Seminario sobre los Nuevos Retos de la Privacidad, realizado en Uruguay con el aporte de Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, que permitió el intercambio de experiencias y conocimientos sobre el impacto que las nuevas tecnologías tienen sobre la privacidad de los datos, y los consiguientes riesgos que ello conlleva.

### **Cooperación internacional y bilateral**

Con el fin de cumplir los objetivos institucionales, la Defensoría del Pueblo ha contemplado demandar los mecanismos y fuentes disponibles para acceder a la cooperación internacional con la finalidad de incluir en sus prácticas las mejores experiencias de otros países, así como utilizar los recursos disponibles para fortalecer y ejecutar los proyectos que impulsa la institución. En este sentido, se busca establecer acercamientos con agencias y organismos que gestionen cooperación internacional para obtener financiamiento y asistencia técnica especializada, tomando en cuenta que se debe entender a la cooperación internacional como un intercambio de doble vía y un aprendizaje mutuo.

Durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo ha mantenido vínculos de cooperación, a través de convenios o instrumentos formales, con las siguientes instancias e instituciones:

#### **Cooperación internacional.**

##### ***Cooperación Técnica Alemana (GIZ).***

Con el fin de fortalecer el trabajo de la Defensoría en la frontera Norte respecto a la protección y promoción de los derechos de las personas en contexto de movilidad, la Defensoría del Pueblo y la Cooperación Técnica Alemana suscribieron un Convenio de cooperación vigente desde el 13 de mayo de 2014 hasta el 31 de diciembre de 2015

##### ***Asociación de Promoción Social Pandora.***

La Asociación Pandora, en colaboración con la Pontificia Universidad Gregoriana produce el programa radial bilingüe «Hola mi gente, *ciao amici*» transmitido por la Radio Vaticana, en Italia, con el objetivo

de sensibilizar sobre el tema de la migración en Italia. En este marco, la Defensoría del Pueblo suscribió un convenio con la Asociación Pandora para la retransmisión del Programa radial «Tiempo de Derechos» producido por la Institución, por un total de 20 programas durante el año 2015.

***Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) y Fundación General de la Universidad de Alcalá.***

La Defensoría del Pueblo y la Fundación General de la Universidad de Alcalá suscribieron un convenio el 30 de octubre de 2007 para mejorar la capacidad técnica y de gestión de las oficinas del Ombudsman iberoamericanas, en el marco del Programa PRADPI. La duración del Convenio es de 4 años y se renueva automáticamente. Este Convenio contempla tres líneas de acción o componentes: a) Formación y desarrollo de capacidades del personal de la Defensoría a través de cursos en línea; b) Asistencia técnica e intercambio de información; c) Promoción y difusión de la figura del Defensor del Pueblo.

El PRADPI pone a disposición de la Defensoría del Pueblo su oferta de cursos virtuales en temas relacionados con derechos humanos, así como la Maestría en Derechos Humanos, y brinda un programa de becas para funcionarias y funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

**Cooperación bilateral.**

***Defensoría del Pueblo de la provincia de Buenos Aires.***

La Defensoría del Pueblo de Ecuador y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires suscribieron un Convenio con la finalidad de articular acciones para promover los derechos humanos a nivel regional y para el fortalecimiento interinstitucional. Las actividades previstas en el Convenio se relacionan con la asistencia técnica mutua, intercambio de información y experiencias, transferencia de conocimientos y desarrollo de mecanismo de cooperación interinstitucional. El Convenio se firmó el 26 de agosto de 2014 para un período de 2 años.

En el marco del Convenio se han llevado acciones encaminadas a la creación y funcionamiento del Observatorio de Derechos Humanos de América del Sur, constituido en noviembre de 2014.

Como complemento a este Convenio, se firmó un Acta de cooperación con la Universidad de la Plata con la finalidad de fortalecer las actividades relacionadas con asistencia técnica para la promoción de los derechos humanos, investigación, transferencia de conocimiento, y diseñar mecanismos de comunicación interinstitucional. Con la Universidad de La Plata se busca realizar un Diplomado cuyo plan de estudios está en revisión y discusión.



### ***Defensoría del Pueblo de Colombia.***

El 28 de noviembre de 2014, la Defensoría del Pueblo de Ecuador y la Defensoría del Pueblo de Colombia suscribieron un Acuerdo con el objetivo de implementar mecanismos de cooperación que contribuyan a asegurar la protección, promoción y divulgación de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas de los dos países. El Acuerdo tiene 2 años de vigencia y se renovará automáticamente.

En el marco del Convenio se realizó el Segundo Encuentro Binacional en la ciudad de Bogotá, los días 26 y 27 de noviembre, con la participación de delegadas y delegados de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, de la Defensoría del Pueblo de Colombia, de ACNUR y de la sociedad civil. El objetivo principal del Encuentro fue dar seguimiento a los acuerdos alcanzados en el año 2014, y a la vez, abordar temas referentes a la protección y promoción de derechos humanos en frontera. Se elaboró además un Plan de Trabajo para el trabajo conjunto en el año 2016.

Además, vale mencionar que la Defensoría del Pueblo ha realizado aportes a los siguientes cuestionarios enviados desde instancias internacionales:

Tabla 29. *Cuestionarios atendidos en el año 2015*

| <b>N°</b> | <b>Nombre del cuestionario o solicitud de información</b>  | <b>Organismo solicitante</b>  | <b>Mes de envío</b> |
|-----------|--|---|---------------------|
| 1         | Informe al Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW) sobre los derechos de las mujeres en el Ecuador | Comité para la Eliminación de la Discriminación Contra la Mujer (CEDAW)   | Enero 2015          |
| 2         | Buenas prácticas, obstáculos y retos para ejercer el derecho de participación en la vida pública y política                        | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Febrero 2015        |
| 3         | Insumos de la DPE para el “Panorama anual sobre la situación de derechos humanos en el hemisferio”                                 | Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana  | Febrero 2015        |
| 4         | Promoción y protección de los derechos de los pueblos indígenas con respecto a su patrimonio cultural                              | Mecanismo de expertos sobre los derechos de los pueblos indígenas   | Febrero 2015        |
| 5         | Derecho de acceso a la información en materia de sustancias y residuos peligrosos  | Relator Especial sobre las obligaciones de derechos humanos relacionadas con la gestión y eliminación ecológicamente racionales de las sustancias y los desechos peligrosos | Marzo 2015          |

|    |   |   |                |
|----|---|---|----------------|
| 6  | La seguridad de los periodistas y la cuestión de la impunidad   | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Abril 2015     |
| 7  | Funciones y acciones de las Oficinas de Ombudsman en la promoción y protección de los derechos humanos de las personas migrantes y víctimas del delito de trata   | Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), Coordinación General de la Red sobre Migrantes y Trata de Personas   | Abril 2015     |
| 8  | Insumos de la DPE para los avances del Ecuador en vista del II Examen Periódico Universal   | Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana  | Mayo 2015      |
| 9  | Informe Anual sobre el Programa de Actividades del Decenio Internacional para los Afrodescendientes   | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH), Sección Antidiscriminación Racial  | Junio 2015     |
| 10 | Repercusiones de la privación arbitraria de la nacionalidad en el disfrute de los derechos de los niños afectados, así como sobre las leyes y prácticas vigentes en materia de accesibilidad de los niños a la adquisición de la nacionalidad | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Junio 2015     |
| 11 | Perspectivas preliminares de cara al proceso de preparación de la Conferencia Hábitat III   | Relatora especial sobre la vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y sobre el derecho a la no discriminación en este contexto | Junio 2015     |
| 12 | Recomendaciones prácticas para la creación y el mantenimiento de un entorno seguro y propicio para la seguridad civil tomando como base las buenas prácticas y las lecciones aprendidas   | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Julio 2015     |
| 13 | Evaluación de las consecuencias en materia de derechos humanos de la aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (PAIME)  | Experta Independiente sobre el disfrute de todos los derechos humanos por las personas de edad  | Agosto 2015    |
| 14 | Buenas prácticas en el ámbito de prevención y combate al racismo y otras formas de discriminación en los deportes   | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Agosto 2015    |
| 15 | El derecho de las personas con discapacidad a la participación en la toma de decisiones   | Relatora Especial sobre los derechos de personas con discapacidad   | Agosto 2015    |
| 16 | Cambio climático y el derecho a la salud  | Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACDH)   | Octubre 2015   |
| 17 | Los niños y adolescentes migrantes no acompañados y los derechos humanos  | Comité Asesor del Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas  | Noviembre 2015 |

|    |  |   |                |
|----|--|---|----------------|
| 18 | Situación de calle y el disfrute del derecho a una vivienda adecuada | Relatora especial sobre la vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado, y sobre el derecho a la no discriminación en este contexto | Noviembre 2015 |
|----|--|---|----------------|

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo. (2015). *Cuestionarios atendidos en el año 2015*. Quito, DPE.

## **Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur**

Las Defensorías del Pueblo de América del Sur asumieron en 2013 el compromiso de implementar un Observatorio de Derechos Humanos que permita, a través de la recolección, producción, análisis y difusión de información en materia de derechos humanos, el abordaje de las problemáticas y las áreas de interés común en los países de la región.

Las instituciones de derechos humanos que conforman el Observatorio son: Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, Procuraduría Federal de Derechos de los Ciudadanos de la República Federativa del Brasil, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires (Coordinadora delegada de la Asociación de Defensorías del Pueblo de la República Argentina), Instituto Nacional de Derechos Humanos de Chile, Defensoría del Pueblo de Colombia, Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay, Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela, Defensoría del Pueblo de la República de Paraguay y Defensoría del Pueblo de Ecuador.

La materialización de un proyecto de las dimensiones del Observatorio de Derechos Humanos, cuyo fin último es contribuir a la construcción de políticas públicas con enfoque de derechos en la región, requiere pasos fundamentales y el compromiso de sus integrantes. Es así como en los días 9 y 10 de julio de 2015, se llevó a cabo el Tercer Encuentro de Defensores del Pueblo de América del Sur. Esta reunión fue el escenario para la adopción de los Estatutos y Reglamento Interno del Observatorio, así como para la elección de la o el Presidente de esta instancia, dignidad que recayó en la Defensoría del Pueblo de Ecuador. La Secretaría Técnica fue encargada a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires.

Durante este tiempo, la Presidencia se ha concentrado en establecer alianzas estratégicas y vínculos institucionales con miras a posicionar el Observatorio en el sistema internacional de derechos humanos, y en tal sentido, se cumplieron las siguientes actividades:

En julio de 2015, se llevó a cabo una reunión con el Secretario General de UNASUR, Presidente Ernesto Samper. Fue la ocasión para informarle sobre la creación del Observatorio, sus principios, objetivos y particular enfoque en derechos económicos, sociales y culturales. La iniciativa fue acogida con beneplácito por la Secretaría General al reconocer el rol fundamental que juegan las instituciones de derechos humanos en el cumplimiento de estos. En la reunión, se informó, asimismo, sobre las actividades relacionadas con derechos humanos que lleva adelante UNASUR al momento, destacándose

la implementación del proyecto de transversalización del enfoque de derechos humanos en los 12 Consejos Sectoriales de esta instancia y el trabajo que lleva adelante el Grupo de Alto Nivel en Derechos Humanos de dicho organismo regional.

Por otro lado, la Presidencia del Observatorio mantuvo una reunión de trabajo con representantes de la División de Asuntos Políticos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). En dicho encuentro se resaltó la necesidad y carácter estratégico de la generación de información centralizada de interés regional y el agrupamiento y homologación de datos dispersos, estrategias que podrían ser retomadas por el Observatorio.

En agosto de 2015, la Presidencia del Observatorio se reunió con el Dr. Amerigo Incalcaterra, Representante Regional para América del Sur del Alto Comisionado de las Naciones para los Derechos Humanos y con Víctor Abramovich, Consultor OACDH. Entre los puntos más relevantes de esta conversación se destaca la necesidad de sintonizar esfuerzos a nivel regional, concretamente a la iniciativa de la Secretaría General de UNASUR de articular acciones entre los Estados, el Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos de Mercosur, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y las Defensorías del Pueblo de cara a transversalizar los derechos humanos en los Consejos Sectoriales, bajo la premisa de efectuar un trabajo coherente e integrado.

Otro encuentro importante fue el mantenido con el Sr. Pablo Abrao, Secretario Ejecutivo del Instituto de Políticas Públicas en Derechos Humanos del MERCOSUR (IPPDH) creado con el objeto de contribuir al fortalecimiento del estado de derecho en los países que integran el bloque.

El IPPDH trabaja en temas de gran relevancia como políticas de memoria, verdad, justicia y reparación ante graves violaciones de derechos humanos; políticas de igualdad y no discriminación; políticas de prevención de la violencia institucional y seguridad ciudadana e infraestructura institucional en derechos humanos. Al momento, se encuentra en proceso la suscripción de una Carta de Intención que permita desarrollar e implementar iniciativas conjuntas en materia de cooperación técnica, investigación aplicada y capacitación sobre políticas públicas en derechos humanos en los países de la región.

Asimismo, el Observatorio participó en noviembre de 2015 en la Reunión de Altas Autoridades sobre Derechos Humanos y Cancillerías del MERCOSUR y Estados Asociados (RAADH) en Asunción, Paraguay. La RAADH es un espacio de coordinación intergubernamental sobre políticas públicas de derechos humanos. Reúne a las principales autoridades de las instituciones competentes en la materia.

En lo que al Sistema Interamericano se refiere, la Presidencia del Observatorio ha establecido contacto con el Grupo de Trabajo para el Análisis de los Informes Nacionales previstos en el Protocolo de San Salvador (GTPSS). A fin de dar sentido a este acercamiento, se requiere recordar que el 16 de noviembre de 1999 entró en vigor el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Conforme lo dispone dicho instrumento, en su art. 19, los Estados Partes se comprometen a presentar informes periódicos respecto de medidas progresivas que hayan adoptado para asegurar el debido respeto de los derechos consagrados en el Protocolo.

El Grupo de Trabajo para el análisis de los informes nacionales previstos en el Protocolo elaboró el Documento *Indicadores de progreso para medición de derechos contemplados en el Protocolo de San Salvador*, sistema que permite evaluar cuantitativamente y cualitativamente los avances de los países en materia de derechos económicos, sociales y culturales (DESC).

A mediados de octubre del año 2015, inició el proceso de revisión de los informes nacionales del Protocolo de San Salvador. Una vez que se haya culminado el mismo, se harán públicos tanto los informes de los Estados Parte como los informes finales del GTPSS. Cabe mencionar que a la fecha, el PSS ha sido firmado por 19 Estados y ratificado por 16: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Suriname y Uruguay. Por otra parte, los Estados Parte que ya han entregado informes, son los siguientes: Ecuador, Colombia, Bolivia, México, Paraguay y Uruguay.

Este es un espacio con el cual interesa establecer un vínculo directo pues constituye un nicho natural para el Observatorio al abordar de manera técnica la aplicación y cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales. Este Grupo de Trabajo cuenta con un sistema de indicadores.

La consolidación del Observatorio como instancia regional de referencia en cuanto a la situación de derechos humanos en la región es un reto asumido por la Defensoría del Pueblo de Ecuador y los miembros que lo conforman.

En conclusión, durante el año 2015, la Defensoría del Pueblo de Ecuador enfocó su gestión internacional hacia el fortalecimiento de sus nexos con el Sistema Universal de Derechos Humanos y con las instancias regionales afines y sus pares.

Asimismo, se destaca su re-acreditación ante el Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos con estatus A, en virtud del fiel cumplimiento de los Principios de París por parte de la Institución.

Por otro lado, cabe hacer énfasis en el decidido impulso y liderazgo que la Defensoría ha brindado a la construcción del Observatorio de Derechos Humanos de las Defensorías del Pueblo de América del Sur. Este, sin duda, ha sido un paso estratégico en el relacionamiento a nivel de la región.

Los desafíos de cara al 2016 se centran en dejar sentadas las bases del Observatorio, su direccionamiento temático y su sostenibilidad. Asimismo, se plantea como un tema estratégico alinear la gestión de la Institución hacia el seguimiento de la Agenda de Desarrollo Post 2015 y abrir un espacio para el abordaje de la problemática de «empresas y derechos humanos». Por último, fortalecer el vínculo con el Sistema Interamericano resulta un punto pendiente en la agenda institucional y al que habrá que otorgarle el peso que merece.

## Fortalecimiento Institucional

### Comunicación Social

En el ámbito de la comunicación y con la finalidad de dar a conocer el trabajo de la Defensoría del Pueblo, se realizaron principalmente las siguientes acciones:

- a) Con los medios de comunicación de todo el país se gestionaron entrevistas para las y los voceros institucionales y se solicitó la transmisión de productos audiovisuales.
- b) Con entidades del Estado se gestionaron iniciativas de comunicación digital sobre trata y tráfico de personas y personas desaparecidas. Asimismo, se intercambiaron material audiovisual para usarlo en los televisores institucionales (infochannel).
- c) Con los colectivos ciudadanos como el Consejo de Libertad e Igualdad Religiosa, el colectivo de personas con enfermedades poco frecuentes, familiares de personas desaparecidas y afrodescendientes, se trabajó en labores de apoyo técnico con el fin de fortalecer sus habilidades comunicacionales.

En 2015 se elaboraron 267 productos comunicacionales impresos, audiovisuales y digitales. Vale destacar la producción del programa *¿Y si fueras tú?* que aborda el tema de las personas desaparecidas en Ecuador y cuya transmisión se gestiona en medios locales.

- d) La Defensoría del Pueblo está presente en los medios sociales de mayor uso de las y los ecuatorianos, lo cual permite mantener un contacto continuo y fluido con la ciudadanía aprovechando eficientemente estos espacios de encuentro virtual. Así, se ha posicionado en espacios como *Twitter* con 82 146 seguidores y seguidoras; y, en *Facebook* con 82 771 seguidores y seguidoras; adicionalmente está presente en *Youtube*, *Flickr*, *iVoox*, *Slideshare* y *Pinterest*.
- e) A mediados de 2015 se cambió el diseño de la página web institucional con el fin de corregir fallas en la gestión de archivos y en la visualización. Las cifras de la gestión web del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 son las siguientes: sesiones iniciadas: 246 684; usuarios y usuarias: 116 397; y, número de páginas vistas: 693 039.
- f) En 2015 se produjeron 93 boletines que se enviaron 351 veces a 79 313 usuarias y usuarios de correo electrónico registrados en las bases de datos que administra la Dirección Nacional de Comunicación y que incluye a funcionarias y funcionarios de la Defensoría, assembleístas, instituciones del Estado, miembros de organizaciones sociales y periodistas.
- g) Se realizaron 349 coberturas y apoyos comunicacionales; el monitoreo de información de 110 medios nacionales; la revisión diaria de las ediciones impresas y electrónicas de los diarios, canales de televisión y medios digital (Ecuavisa, Teleamazonas, TC Televisión, Gamatv, RTS,



Ecuadortv, El Comercio, El Universo, El Telégrafo, Expreso, Vistazo, El Mercurio, La Hora, Ecuadorinmediato, Ecuador en Vivo, La Barra Espaciadora, FocusGroup, Plan V, Gkillcity, Cotopaxi Noticias, Machala Móvil, Ecoamazónico, Mil Hojas, La República, Rayuela y Wambra Radio) y de radios nacionales que impulsan la agenda mediática nacional (Democracia, Visión, Pública, Ecuadoradio, Sonorama, Centro - Notihoy, América, Majestad FM, Distrito FM, Pichincha Universal, FM Mundo, Forever, La Voz del Tomebamba y CRE Satelital). El total de noticias monitoreadas y analizadas en 2015 alcanza la cifra de 14 710.

## **Talento Humano**

La Defensoría del Pueblo de Ecuador en el 2015 inició un proceso de fortalecimiento institucional con la finalidad de incorporar personal de carrera a nivel nacional, en diferentes áreas y cargos, a través de concursos de méritos y oposición.

La Defensoría del Pueblo realizó en el año 2014 un diagnóstico en donde se evidenció lo siguiente respecto de las áreas misionales, procesos desconcentrados, habilitantes de apoyo y asesoría:

- a) La Defensoría del Pueblo con la implementación del nuevo Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos entró en un proceso de reestructuración y ampliación de su cobertura de atención, control y seguimiento de casos; lo cual dio como resultado la necesidad de incrementar el personal a nivel nacional.
- b) Existían Direcciones Nacionales que no disponían de personal para la ejecución de sus actividades específicas permanentes, y estaban compuesta por una sola persona que venía a ser la o el Director a cargo de esa unidad.
- c) Se requería fortalecer los procesos habilitantes de apoyo encargados de liderar la gestión administrativa, financiera y tecnológica institucional mediante el direccionamiento estratégico, y el establecimiento de políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos.
- d) Existía la necesidad de garantizar la continuidad de las y los servidores dentro de la institución por la importancia de las destrezas, capacidades y competencias adquiridas en sus cargos durante su permanencia en la institución y la inversión realizada en temas de capacitación específicos de la gestión institucional, que permiten cumplir con la misión institucional y objetivos estratégicos.
- e) Se detectó la necesidad de contar con personal para el cumplimiento de actividades permanentes y fijas que se deriven de la funcionalidad de las unidades o procesos organizacionales.

Así, la creación de puestos se presentó sobre la base de la situación histórica, actual y proyectada del personal de la Defensoría del Pueblo, a fin de garantizar la cantidad y calidad del mismo, considerando el portafolio de productos y servicios, requerimientos de las áreas, unidades o procesos, y de acuerdo con los planes, programas y proyectos definidos.

En el año 2015 la Defensoría del Pueblo, de conformidad con las creaciones hechas por el Ministerio del Trabajo, realizó los concursos de méritos y oposición sobre la base de la Norma Técnica del Subsistema de Reclutamiento y Selección de Personal, publicada en el Registro Oficial N° 383 de 26 de noviembre de 2014 contenida en el Acuerdo Ministerial N° 222, misma que provee los instrumentos de carácter técnico y operativo que la Unidad Administrativa de Talento Humano ejecuta en búsqueda de la persona más idónea para ocupar un puesto en el sector público, en función de la relación entre los requerimientos establecidos en la descripción del perfil y las competencias técnicas y conductuales que posea la o el aspirante.

En los concursos de méritos y oposición para el ingreso a la Defensoría del Pueblo, se observó los principios de igualdad, probidad, no discriminación, publicidad, oposición y méritos, así como los de participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública.

Durante todo el proceso se aplicaron acciones afirmativas a favor de las y los aspirantes que pertenecen a grupos vulnerables o de atención prioritaria, tales como personas con discapacidad o enfermedades catastróficas, sustitutos de personas con discapacidad severa, héroes, heroínas, ex combatientes, personas migrantes y ex migrantes y personas con autodefinición étnica montubia, afrodescendiente e indígena.

La Defensoría, en el año 2015, realizó en total 13 planificaciones con un total de 212 procesos de concursos de méritos y oposición que salieron como nuevos procesos y procesos desiertos que fueron ejecutados de acuerdo a su capacidad operativa.

Dentro del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo existen procesos gobernantes, agregadores de valor y habilitantes de asesoría y apoyo; cada proceso tiene atribuciones y responsabilidades y para cumplir estas atribuciones y responsabilidades durante el año 2015 se ha incorporado el siguiente número de personas a la institución:

Tabla 30. *Personal incorporado a la Defensoría en el 2015, con base en concursos de méritos y oposición*

| No.                                    | UNIDAD ADMINISTRATIVA  | CREACIONES REALIZADAS | PERSONAL INCORPORADO 2015 | PERSONAL POR INCORPORARSE 2016 | POSTULANTES DE LOS CONCURSOS |
|--|--|-----------------------|---------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| <b>PROCESO HABILITANTE DE APOYO</b>    |  |                       |                           |                                |                              |
| 1                                      | Dirección Nacional Administrativa  | 10                    | 9                         | 1                              | 5659                         |
| 2                                      | Dirección Nacional de Administración de Talento Humano                                     | 11                    | 7                         | 4                              | 4901                         |
| 3                                      | Dirección Nacional Financiera  | 8                     | 7                         | 1                              | 950                          |
| 4                                      | Dirección Nacional de Secretaría General   | 2                     | 2                         | 0                              | 999                          |
| 5                                      | Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones                       | 6                     | 6                         | 0                              | 659                          |
| <b>PROCESO HABILITANTE DE ASESORIA</b> |  |                       |                           |                                |                              |
| 6                                      | Coordinación General de Asesoría Jurídica  | 4                     | 4                         | 0                              | 1361                         |
| 7                                      | Dirección Nacional de Comunicación Social  | 5                     | 5                         | 0                              | 257                          |
| 8                                      | Dirección Nacional de Planificación e Inversión  | 2                     | 2                         | 0                              | 246                          |
| 9                                      | Dirección Nacional de Gestión de Procesos  | 1                     | 1                         | 0                              | 224                          |
| 10                                     | Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales                             | 1                     | 1                         | 0                              | 86                           |
| <b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR</b>   |  |                       |                           |                                |                              |
| 11                                     | Dirección Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas                     | 2                     | 1                         | 1                              | 73                           |
| 12                                     | Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Políticas Públicas                | 1                     | 1                         | 0                              | 11                           |
| 13                                     | Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública                      | 1                     | 0                         | 1                              | 69                           |
| 14                                     | Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad               | 4                     | 3                         | 1                              | 123                          |
| 15                                     | Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades                                    | 4                     | 2                         | 2                              | 60                           |
| 16                                     | Dirección Nacional de Derechos Colectivos, Naturaleza y Ambiente                           | 3                     | 2                         | 1                              | 60                           |
| 17                                     | Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir  | 5                     | 4                         | 1                              | 225                          |
| 18                                     | Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes | 6                     | 5                         | 1                              | 391                          |

|                                 |   |    |    |   |       |
|---------------------------------|---|----|----|---|-------|
| 19                              | Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia   | 3  | 2  | 1 | 763   |
| 20                              | Dirección Nacional de Educación y Capacitación                                | 3  | 3  | 0 | 590   |
| 21                              | Dirección Nacional de Agua, Saneamiento y Alcantarillado                      | 3  | 3  | 0 | 985   |
| 22                              | Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y Otros Servicios Análogos | 2  | 2  | 0 | 51    |
| 23                              | Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes                       | 3  | 1  | 2 | 359   |
| 24                              | Dirección Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores                    | 2  | 1  | 1 | 222   |
| <b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b> |   |    |    |   |       |
| 25                              | 97  | 97 | 93 | 2 | 14435 |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, (2015). *Personal incorporado a la Defensoría en el 2015, con base en concursos de méritos y oposición*. Quito: DPE.

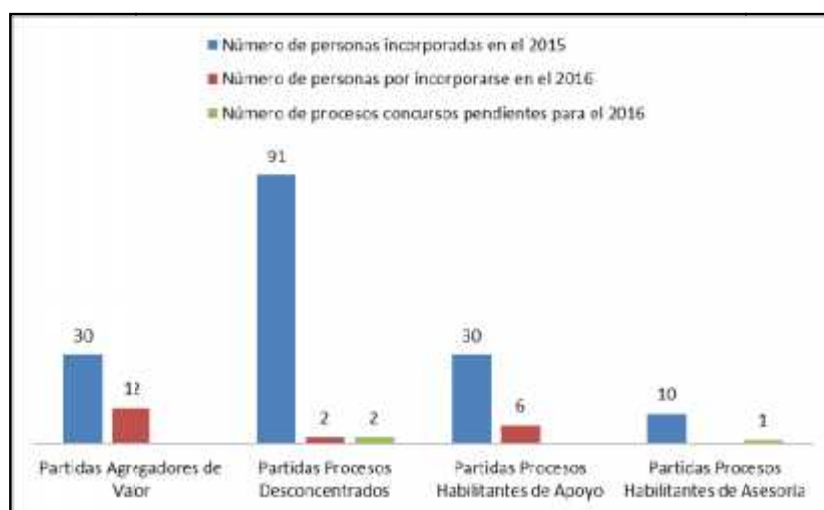


Figura 20. Personal incorporado a la Defensoría en el 2015, con base en concursos de méritos y oposición. Defensoría del Pueblo de Ecuador (2015).

Tabla 31. *Acciones afirmativas aplicadas en los concursos de méritos y oposición*

| <b>AUTOIDENTIFICACIÓN</b> | <b>N° de personas</b> |
|---------------------------|-----------------------|
| Afrodescendiente          | 9                     |
| Blanca                    | 2                     |
| Indígena                  | 24                    |
| Mestiza                   | 72                    |
| Mestiza                   | 58                    |
| Montubia                  | 8                     |
| Montubio                  | 12                    |

| <b>Trabajador (a) sustituto (a)</b> | <b>N° de personas</b> |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Trabajador sustituto                | 1                     |
| Trabajadora sustituta               | 1                     |
| <b>Tipo de discapacidad</b>         | <b>N° de personas</b> |
| Física                              | 3                     |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Administración de Talento Humano, (2015). *Acciones afirmativas aplicadas en los concursos de méritos y oposición*. Quito: DPE.

*Nota:* Se excluyen las partidas vacantes y el personal en ascenso.

La Dirección Nacional de Administración de Talento Humano de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, sobre la base de lo expuesto concluye que en el año 2015 se logró:

- a) Fortalecer institucionalmente a la Defensoría, con la incorporación de personal nuevo capacitado para los procesos adjetivos y sustantivos.
- b) Generar estabilidad laboral al personal que venía laborando bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales o nombramientos provisionales.
- c) Implementar el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo en su totalidad.
- d) Ampliar la cobertura de actuación y multiplicación de la presencia de la Defensoría del Pueblo en las provincias para garantizar la protección y tutela de los derechos de los habitantes de Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país y de todas aquellas atribuciones y responsabilidades establecidas en las diferentes leyes en derechos humanos y derechos de las personas usuarias y consumidoras.
- e) Incorporar personal perteneciente a grupos de atención prioritaria e inclusión étnica y cultural.

Uno de los procesos emblemáticos que se realizó en el 2015, para la incorporación de nuevo personal a la institución, fue el dispuesto en la emisión de la Resolución N° 057-DPE-CGAJ-2015, de 29 de mayo de 2015, en la que se dispuso que todas las vacantes existentes en la Defensoría del Pueblo, bajo las modalidades de contratos de servicios ocasionales y nombramientos provisionales, serán llenadas por personas pertenecientes a los siguientes grupos: afroecuatorianos y afroecuatorianas, personas

montubias, indígenas, personas con discapacidad y/o trabajadoras y trabajadores sustitutos de estas, personas con enfermedades catastróficas o de alta complejidad definidas por el Ministerio de Salud Pública, personas adultas mayores, personas de orientación sexual diversa, personas viviendo con VIH, migrantes retornados y retornadas, y familiares de personas desaparecidas dentro del primer y segundo grado de consanguinidad en línea recta. En la incorporación de las personas que pertenecen a los grupos mencionados, se señaló que se dará preferencia a mujeres jefas de hogar.

Es así, que amparada en esta Resolución, la Defensoría tiene los siguientes datos:

Tabla 32. *Personas que ingresaron a trabajar en la Defensoría por la resolución inclusiva*

|   |           |
|---|-----------|
| Afroecuatorianos/as   | 7         |
| Adultos/as mayores  | 1         |
| Indígenas   | 3         |
| Personas con discapacidad y/o trabajadores/as sustitutos/as | 2         |
| Migrantes retornados/as                                     | 1         |
| Montubios/as  | 7         |
| Jóvenes   | 12        |
| Personas LGBTI  | 1         |
| Personas con enfermedades catastróficas o alta complejidad  | 1         |
| Personas con VIH  | 0         |
| Familiares de personas desaparecidas                        | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>35</b> |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional de Administración del Talento Humano. (2015). *Personas que ingresaron a trabajar en la Defensoría por la resolución inclusiva*. Quito, DPE.

Es necesario mencionar que para el ingreso de las personas antes numeradas, a la institución, se aplicó el Formulario de Acciones Afirmativas que para el efecto se diseñó y que preveía como principal punto el manejo confidencial de los datos de las personas; así, se realizaron entrevista reservadas con las y los postulantes, por parte de la Directora Nacional de Administración de Talento Humano, en las cuales se revisaba que las hojas de vida cumplan, tanto con lo dispuesto en la Resolución inclusiva como con el perfil del puesto. El proceso aplicado fue un proceso piloto, sin precedentes a nivel nacional y que buscó la inclusión al campo laboral, específicamente a la Defensoría del Pueblo, de las personas pertenecientes a grupos tradicionalmente excluidos; actualmente, la Defensoría se encuentra diseñando nuevas estrategias que permitan que este tipo de procesos formen parte de una política institucional permanente.

## **Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo**

Para el fortalecimiento de capacidades, tanto de usuarias y usuarios internos, como de usuarias y usuarios externos de la institución, la Defensoría del Pueblo en mayo de 2015 realizó el lanzamiento de la primera Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza del país; en dicho evento se presentó el mencionado producto como una herramienta amigable de búsqueda de información en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de las personas usuarias y consumidoras, que permitirá que las y los usuarios de la misma puedan acceder a documentos especializados con contenidos valiosos en las temáticas antes mencionadas. En el evento en mención se contó con la presencia de autoridades públicas, de instituciones estatales y de organizaciones de la sociedad civil, interesadas en explorar y conocer este tipo de recursos educativos, que traspasan fronteras y que están a la vanguardia de los nuevos flujos de información. Además, se aprovechó la ocasión para suscribir un convenio de cooperación interinstitucional con el Sistema de Naciones Unidas Ecuador, cuyo principal objeto es el intercambio de información que nutra la Biblioteca para que la misma abarque mayor información producida por organismos e instituciones que son referentes en las materias de competencia de la Defensoría.

El link de acceso a la Biblioteca es **[repositorio.dpe.gob.ec](http://repositorio.dpe.gob.ec)** y el ingreso se lo puede realizar desde cualquier lugar del mundo.

Con miras a fortalecer la Biblioteca se han realizado acercamientos con distintas instituciones nacionales e internacionales especializadas en derechos humanos, con la finalidad de firmar acuerdos que permitan que sus publicaciones sean parte de la Biblioteca; entre estas se encuentran: la Escuela de la Función Judicial en Ecuador, el Consejo Nacional para prevenir la Discriminación en México y la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires en Argentina, con estas dos últimas ya se tiene convenios de cooperación interinstitucional y varias de sus publicaciones ya forman parte de la Biblioteca. Además, vale indicar que Educa TV realizó una difusión de la Biblioteca Digital, a nivel nacional, para conocimiento de la ciudadanía.

Es necesario mencionar que para la publicación de los distintos documentos en la Biblioteca, la Defensoría del Pueblo realiza un proceso de revisión de calidad de los contenidos de los documentos, tanto de forma, como de fondo; de este modo, por ejemplo, se ha procedido a revisar todas las resoluciones defensoriales emitidas a nivel nacional por la Defensoría, desde el año 2012, hasta la fecha, para que las mismas, siempre y cuando cumplan con los parámetros de calidad y pertinencia, establecidos en la Resolución N° 095-DPE-CGAJ-2015, puedan publicarse en la Biblioteca para que la

ciudadanía en general tenga acceso a las mismas. Con este tipo de procesos no solo se busca que la Biblioteca cuente con un mayor número de documentos digitales disponibles, sino que además, se coadyuva al mejoramiento de la calidad de los distintos productos elaborados por la Defensoría, que desarrollan contenidos en derechos humanos, derechos de la naturaleza y derechos de las personas usuarias y consumidoras.

A continuación el detalle de los documentos que actualmente se encuentran publicados en la Biblioteca Digital:

Tabla 33. *Documentos publicados en la Biblioteca Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el año 2015*

| Categorías  | N° documentos publicados |
|---|--------------------------|
| 1. Documentos producidos por la Defensoría del Pueblo           | 88                       |
| 2. Resoluciones defensoriales                                   | 381                      |
| 3. Demandas de garantías jurisdiccionales                       | 19                       |
| 4. Normativa  | 41                       |
| 5. Boletines  | 39                       |
| 6. Educación en derechos humanos                                | 19                       |
| 7. Histórico de noticias de la Defensoría del Pueblo de Ecuador | 269                      |
| 8. Multimedia   | 35                       |
| 9. Publicaciones externas                                       | 58                       |
| TOTAL   | 949                      |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia. (2015). *Documentos publicados en la Biblioteca Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en el año 2015*. Quito: DPE.

### **Fortalecimiento en capacidades**

Con el fin de contar con un recurso humano mejor calificado, la Defensoría del Pueblo capacitó a 137 (17 talleres), de sus servidores y servidoras públicos en todo el territorio nacional, en temas como: derechos humanos, educación en derechos humanos, rol del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Programa de Reparación a víctimas, protección de derechos de las personas en situación de movilidad humana y, admisibilidad y trámite de casos de competencia defensorial.

La Defensoría del Pueblo también culminó durante el 2015 un enérgico proceso de institucionalización de directrices para la educación en derechos humanos estableciendo con ello criterios de calidad, procedimientos e instrumentos de planificación, seguimiento, monitoreo y evaluación así como criterios de calidad de los contenidos y metodologías de educación.



### **Fortalecimiento de infraestructura en territorio**

De acuerdo a la asignación presupuestaria para el año fiscal 2015, la Defensoría del Pueblo únicamente recibió recursos en gasto corriente lo que significó que no se destinaron recursos para el financiamiento y continuidad del proyecto de inversión que se venía ejecutando desde el año 2013; sin embargo y dada la necesidad de continuar con el mejoramiento de las oficinas a nivel nacional, se procedió a realizar mantenimientos, adecuaciones y cambios de oficinas, con el fin de fortalecer la infraestructura en territorio. En este sentido, se desarrolló un plan de mantenimiento y mejoramiento de imagen a nivel nacional, para lo cual se realizaron intervenciones con recursos de gasto corriente con cargo a las partidas presupuestarias 530402 y 530811; así como también con mano de obra del personal de mantenimiento de la Defensoría del Pueblo.

Las coordinaciones defensoriales zonales y delegaciones provinciales en las cuales se realizaron mantenimientos y adecuaciones son Carchi, Imbabura, Esmeraldas, Sucumbíos, Chimborazo, Cotopaxi, Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas, Pichincha, Los Ríos, Morona Santiago, Loja, Zamora Chinchipe, Bolívar y Quito.

Tabla 34. *Fortalecimiento de infraestructura en territorio durante el 2015*

| <b>Descripción</b>  | <b>Partida Presupuestaria</b> | <b>Monto</b> |
|---|-------------------------------|--------------|
| Contratación del servicio para adecuación, instalación de paredes de Gypsum, mantenimiento eléctrico y pintura a nivel nacional | 530402                        | \$ 95.000,00 |
| Adquisición de materiales para mantenimientos a nivel nacional.   | 530811                        | \$ 5.358,00  |
|   | Total                         | \$100.358,00 |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Administrativa, (2015). *Fortalecimiento de infraestructura en territorio durante el 2015*. Quito: DPE.

Cabe mencionar que una de las priorizaciones realizadas en el 2015 fue el cambio de oficinas que permita el mejoramiento de las condiciones de atención para nuestros usuarios y usuarias internos y externos, los mismos que se realizaron en las siguientes coordinaciones zonales y delegaciones provinciales en las oficinas de Portoviejo, Bahía de Caráquez, Galápagos, Sangolquí, Morona Santiago, Zamora Chinchipe, Sucumbíos, Tulcán y Esmeraldas.

## Ejecución Presupuestaria

Tabla 35. *Ejecución Presupuestaria en la oficina matriz de la Defensoría del Pueblo en el 2015*<sup>16</sup>

| Concepto                   | No. | Total por gasto     |
|----------------------------|-----|---------------------|
| <b>Gastos Operativos</b>   |     | <b>546.064,79</b>   |
| Agua Potable               | 12  | 9.580,74            |
| Energía Eléctrica          | 12  | 26.124,66           |
| Telecomunicaciones         | 12  | 207.075,03          |
| Arrendamientos             | 12  | 248.753,58          |
| Mantenimientos             | 12  | 54.530,78           |
| <b>Gastos de Inversión</b> |     | <b>24.208,61</b>    |
| Equipamiento Tecnológico   | -   | 20.089,01           |
| Mobiliario                 | -   |                     |
| Estudios Técnicos          | -   |                     |
| Maquinaria y Equipos       | -   | 4.119,60            |
| <b>Gastos en Personal</b>  |     | <b>5.393.741,52</b> |
| Remuneraciones Personal    | 213 | 5.393.741,52        |
| <b>Total matriz</b>        |     | <b>5.964.014,92</b> |

| <b>Resumen POA gasto corriente</b> |              |
|------------------------------------|--------------|
| Total Asignado                     | 2.479.156,57 |
| Monto Ejecutado                    | 2.430.877,07 |
| % Ejecución                        | 98,05%       |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera, (2015). *Ejecución Presupuestaria en la oficina matriz de la Defensoría del Pueblo en el 2015*. Quito: DPE.

Tabla 36. *Detalle del presupuesto general de la Defensoría del Pueblo en el 2015*

### DEFENSORÍA DEL PUEBLO - DETALLE DE PRESUPUESTO POR PROYECTO

| No.   | Descripción  | Asignado             | Ejecución            | % Ejecución   |
|-------|--|----------------------|----------------------|---------------|
| 000   | Sin proyecto   | 14.947.421,69        | 14.559.479,79        | 97,40%        |
| 002   | Fortalecimiento de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en la promoción y protección de los derechos humanos de personas en contexto de movilidad | 173.000,00           | 160.888,80           | 93,00%        |
| 003   | Construcción y dotación de la infraestructura física y tecnológica de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional                                  | 101.883,40           | 101.861,30           | 99,98%        |
| Total |  | <b>15.222.305,09</b> | <b>14.822.229,89</b> | <b>97,37%</b> |

<sup>16</sup> La ejecución presupuestaria por coordinaciones zonales y delegaciones provinciales se encuentra en los archivos anexos a este documento.

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO - DETALLE DE PRESUPUESTO POR GRUPO DE GASTO**

| <b>No.</b> | <b>DESCRIPCION</b>                     | <b>ASIGNADO</b>      | <b>EJECUCION</b>     | <b>%<br/>EJECUCION</b> |
|------------|--|----------------------|----------------------|------------------------|
| 510000     | Gastos en personal                     | 12.333.346,93        | 11.996.834,10        | 97,27%                 |
| 530000     | Bienes y servicios de consumo          | 2.458.694,35         | 2.411.301,59         | 98,07%                 |
| 570000     | Otros gastos corrientes                | 105.078,26           | 103.426,70           | 98,43%                 |
| 580000     | Transferencias y donaciones corrientes | 5.547,15             | 5.547,15             | 100,00%                |
| 710000     | Gastos en personal para inversión      | 103.713,10           | 93.905,27            | 90,54%                 |
| 730000     | Bienes y servicios para inversión      | 69.286,90            | 66.983,53            | 96,68%                 |
| 750000     | Obras publicas                         | 101.883,40           | 101.861,30           | 99,98%                 |
| 840000     | Bienes de larga duración               | 44.755,00            | 42.370,25            | 94,67%                 |
|            | <b>Total</b>                           | <b>15.222.305,09</b> | <b>14.822.229,89</b> | <b>97,37%</b>          |

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera, (2015). *Detalle del presupuesto general de la Defensoría del Pueblo en el 2015*. Quito: DPE.

## Referencias bibliográficas

- Afanador, M. I. (diciembre, 2002). El derecho a la integridad personal. Elementos para su análisis. *Reflexión Política*, 4, (8). Recuperado el 30 de diciembre de 2015 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11000806>
- Ávila, R. (2012). *Los derechos y sus garantías. Ensayos críticos*. Quito: Centro de Estudios y Difusión del Derecho Constitucional y Corte Constitucional para el período de Transición.
- Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. (2006). *Observación General N° 4: el derecho a una vivienda adecuada*. Recuperado de <https://www.escri-net.org/docs/i/428687>
- Comité de Derechos Humanos. (1982). *Observación General N° 6*. Recuperado de <http://www1.umn.edu/humanrts/hrcommittee/Sgencom6.html>
- Comité de Derechos Humanos. (1989). *Observación General N° 18*. Recuperado de [http://www.ucc.edu.ar/portallucc/archivos/File/Derecho/I.D.T./Legislacion\\_internacional/jerarquia\\_constitucional/observacionnodiscriminacion.PDF](http://www.ucc.edu.ar/portallucc/archivos/File/Derecho/I.D.T./Legislacion_internacional/jerarquia_constitucional/observacionnodiscriminacion.PDF)
- Comité de Derechos Humanos. (1992). *Observación General N° 20*. Recuperado de <http://www.hchr.org.co/documentoseinformes/documentos/html/informes/onu/cdedh/Observacion%20Gral.%20%2020%20Art%207%20PDCP.html>
- Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. (2015). *Base de datos Cordicom 2014-2015*. Quito: Cordicom.
- Consejo de Regulación y Desarrollo de la Información y Comunicación. (2015). Resolución N° CORDICOM-PLE-2015-039 de 18 de mayo de 2015.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008, 20 de octubre). Registro Oficial, N° 449.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, San José, 22 de noviembre de 1969.
- Convención de Viena sobre el Derecho de los Tratados, Viena, 23 de mayo de 1969.
- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, Viena, 18 de abril de 1961 [Entró en vigor el 24 de abril de 1964]. Recuperado de <http://www.oas.org/legal/spanish/documentos/ConvencionViena.htm>
- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, Viena, 24 de abril de 1963 [Entró en vigor el 19 de marzo de 1967]. Recuperado de <http://www.oas.org/legal/spanish/documentos/ConvVienaConsulares.htm>
- Convención Interamericana contra toda forma de Discriminación e Intolerancia, La Antigua, [Guatemala], 5 de junio de 2013. Recuperado de [http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_a-69\\_discriminacion\\_intolerancia.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_a-69_discriminacion_intolerancia.asp)

- Corte Interamericana de Derechos Humanos, *Caso Gutiérrez Soler contra Colombia*, Sentencia de 12 de septiembre de 2005 [versión Adobe Reader]. Recuperado de [www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec\\_132\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_132_esp.pdf)
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (28 agosto 2002). *Opinión Consultiva N° 17: Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño*. Recuperado de [http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea\\_17\\_esp.pdf](http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_17_esp.pdf)
- Courtis, C. (2008). Dimensiones conceptuales de la protección legal contra la discriminación. En Comisión Internacional de Juristas en Ginebra. *Revista IIDH* [versión electrónica], (48). Recuperado de <http://www.iidh.ed.cr/multic/WebServices/Files.ashx?fileID=3514>
- Declaración Universal de Derechos Humanos, París, 10 de diciembre de 1948.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2012). *Plan Estratégico Institucional: período 2012-2016*. Quito: DPE. Disponible en: <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/75>
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2012, 26 de noviembre). Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo del Ecuador. Registro Oficial, Suplemento N° 369. Disponible en <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2012/noviembre/code/20631/registro-oficial-no-369--lunes-26-de-noviembre-del-2012-edicion-especial>
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2014, 13 de noviembre). Resolución Defensorial N° 198 (Directrices para regular el procedimiento para el Programa de Reparación por vía administrativa para las víctimas de violaciones de los derechos humanos documentadas por la Comisión de la Verdad). Quito: DPE.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015a). *Contribuciones de la Defensoría del Pueblo de Ecuador a Instituciones Internacionales de Derechos Humanos*. Compilación. Quito: DPE.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015b). *Diagnóstico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la Trata de personas en la Región Andina y Estrategia Regional Andina de las Defensorías del Pueblo para la protección integral de las víctimas de la Trata de Personas (TdP). Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. INFORME ECUADOR*. Inédito. Quito: DPE.
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015c). *Informe de Labores 2014* [versión Adobe Reader]. Recuperado de <http://repositorio.dpe.gob.ec/image/INFORME-2014.pdf>
- Defensoría del Pueblo de Ecuador. (2015, 1 de septiembre). Resolución Defensorial N° 96-2015 (Protocolo de visitas del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de la Defensoría del Pueblo). Quito: DPE.
- Ecuador. Código de la Niñez y Adolescencia, (2003, 03 de enero). Registro Oficial N° 737.
- Ecuador. Ley del Anciano, (2006, 13 de octubre). Registro Oficial N° 376.
- Ecuador. Ley de Reconocimiento a los Héroes y Heroínas Nacionales, (2011, 9 de marzo). Registro Oficial N° 399.

- Ecuador. Ley Orgánica de Comunicación, (2013, 25 de junio). Registro Oficial, Tercer Suplemento N° 22.
- Ecuador. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (2000, 10 de julio). Registro Oficial, Suplemento N° 116.
- Ecuador. Ley Orgánica de Discapacidades, (2012, 25 de septiembre). Registro Oficial, Suplemento N° 796.
- Ecuador. Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, (1997, 20 de febrero). Registro Oficial, Suplemento N° 7. Disponible en <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/172>
- Ecuador. Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social, (2013, 7 de agosto). Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 53.
- Ecuador. Ley para la Prevención y Asistencia Integral del VIH/SIDA, (2000, 14 de abril). Registro Oficial N° 58.
- Ecuador. Ley para la Reparación de las Víctimas y la Judicialización de Graves Violaciones de Derechos Humanos y Delitos de Lesa Humanidad, (2013, 13 de diciembre). Registro Oficial, Suplemento N° 143.
- Ecuador. Reglamento General a la Ley Contra la Violencia a la Mujer y a la Familia, (2004, 1 de septiembre). Registro Oficial N° 411.
- Galindo, J. (diciembre, 2009). Contenido del derecho a la integridad personal. *Revista Derecho del Estado*, (23). Recuperado de [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3135087.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3135087.pdf)
- Golay, C., y Özden, M. (s.f.). *El Derecho a la Vivienda*. Ginebra: Centro Europa-Tercer Mundo (CETIM).
- Madrid-Malo, M. (1990). *Diccionario Básico de Términos Jurídicos*. Bogotá: Legis.
- Massini, C. (2000). El Derecho a la vida en la sistemática de los Derechos Humanos. En J. Saldaña. (Coord.), *Problemas actuales sobre derechos humanos. Una Propuesta filosófica*. México, D.F.: UNAM.
- O'Donnell, D. (2012). *Derecho Internacional de los Derechos Humanos: Normativa, jurisprudencia y doctrina de los Sistemas Universal e Interamericano* (2ª edición). México, D.F.: Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal.
- Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (s.f.). *El ACNUDH y las INDH*. OACDH sitio web. Recuperado el 21 de diciembre de <http://www.ohchr.org/SP/Countries/NHRI/Pages/NHRIMain.aspx>
- Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General. (2015). *Informe de la Relatora Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y sobre el derecho de no discriminación a este respecto, A/70/270*. Recuperado el 21 de diciembre de 2015 de <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Housing/Pages/AnnualReports.aspx>

Organización de las Naciones Unidas, Hábitat y Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. (2010). *El derecho a una vivienda adecuada*. Ginebra: ONU-Hábitat y OACDH.

Ortega, A., Serrano, S., Larrea, R., y Arjona, J. (2011). *Herramientas para una comprensión amplia de la igualdad sustancial y no discriminación*. México D.F.: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Nueva York, de 19 de diciembre de 1966.

Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, Nueva York, 18 de diciembre de 2002.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [de Ecuador]. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades.