Coordinación General Defensorial Zonal Nº 8

Guayaquil

Coordinación General Defensorial Zonal 8 realiza actividades lúdicas con personas adultas mayores en feria Tiempo de Derechos.

La Coordinación Zonal 8 de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

Estoy a favor de la justicia, igualdad de oportunidades y derechos humanos. Los elementos indispensables en una sociedad democrática y por los que merece la pena luchar.

Helen Suzman,
Política sudafricana, activista contra el Apartheid

La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todas las personas nacemos libres, iguales y con dignidad. Sin embargo, todavía en el mundo existen grupos sociales en condición de vulnerabilidad que, en la vida cotidiana, tienen dificultades para la realización de sus derechos. Personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes o personas con discapacidad, quienes por no contar con recursos económicos, por deudas o simplemente porque falta una cédula de identidad, se ven privados del acceso a la salud, educación o agua.

La Defensoría del Pueblo tiene la misión de defender la vida digna y los derechos humanos de las personas que habitan en el país y de nuestras y nuestros compatriotas en el exterior. En el año 2016, con el liderazgo del Defensor del Pueblo, Ramiro Rivadeneira Silva y la gestión comprometida de la Coordinación General Defensorial Zonal 8, nuestro trabajo en Guayaquil concentró sus esfuerzos en los grupos de atención prioritaria.

Casos Emblemáticos

Vulneración al derecho a recibir un servicio público de óptima calidad en el sistema de transporte Metrovía

La Defensoría del Pueblo presentó un informe preliminar sobre los servicios que brinda la metrovía de Guayaquil, luego de una investigación defensorial en la que se realizaron varias visitas in situ, que buscaron principalmente conocer las necesidades de los usuarios e identificar los problemas operativos.

Durante las visitas realizadas a las diferentes paradas de la metrovía se tomaron en cuenta las siguientes categorías: infraestructura, donde se revisó la funcionalidad de baños y máquinas dispensadoras, accesibilidad para personas con discapacidad y seguridad; frecuencias, en la cual se registró la periodicidad de las unidades y los tiempos de embarque; y satisfacción de usuarios/as. En base a estos parámetros se identificaron algunos hallazgos entre ellos, el mal servicio brindado por la unidades de transporte, falta de seguridad, limpieza y señalética, daños continuos en los dispensadores de tarjetas y escasez de unidades en horas pico.

Con el fin de que el servicio de la metrovía mejore, la Defensoría del Pueblo realizó 12 recomendaciones en las que se hace alusión a: ampliar los horarios de servicio al cliente; que el personal de guardia vele porque exista orden en las filas; utilizar señalética más visible, aplicando las normas INEN que establece el Servicio Ecuatoriano de Normalización; evaluar los alcances de un servicio especial para personas con discapacidad; acatar la disposición de capacidad máxima de los buses articulados; elaborar un protocolo de atención integral; y realizar una revisión técnica de los buses.

Luego del informe, la Fundación Metrovía receptó las recomendaciones de la Defensoría del Pueblo y anunció que acogerá varias de ellas con el fin de mejorar el servicio de transporte; y así precautelar el bienestar de la ciudadanía y proteger su derecho a un sistema de transporte eficiente y de calidad.

Coordinadora Zonal 8 realiza visita in situ en las intalaciones de la Metrovía de Guayaquil para verificar la calidad del servicio.

Derecho de refugio de persona en situación de movilidad humana

Caso de un ciudadano de República Islámica de Gambia que se encontraba retenido en la sala de Tránsito del Aeropuerto José Joaquín de Olmedo con temor a ser deportado, luego de manifestar con limitada habla inglesa que su vida corría peligro en su país. Se planteó la Medida Cautelar para evitar que sea devuelto a su país de origen y paralelamente se articuló con los representantes de Acnur y la Dirección de Refugio para ingresar la solicitud y la respectiva entrevista. Se tuteló el derecho de refugio de esta persona en situación de movilidad humana y, por el principio de no devolución, se evitó que el ciudadano africano sea devuelto a su país y se le permitan ingresar a Ecuador, su solicitud de refugio se alcanzó antes de que se dicte la Medida Cautelar, lo que se puso en conocimiento al juez, para los fines consiguientes.

Derecho a la protección a personas migrantes retornadas

Como Defensoría del Pueblo se interpuso una acción de protección para que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (Senae) devolviera los bienes de un migrante retornado en situación de múltiple de vulnerabilidad (discapacidad, estado complejo de salud, movilidad humana, extrema pobreza, abandono familiar).

En otro caso de migrante retornado, la Defensoría del Pueblo realizó una investigación para tutelar sus derechos, como son: el trato preferente, prioritario y especializado que deben tener las personas perteneciente a los grupos de atención prioritaria, a la propiedad, a la seguridad jurídica, al servicio público de óptima calidad y a la vida digna, pues presuntamente estaban siendo vulnerados por el Senae. Por tal razón, se emitió una resolución exhortando a las autoridades de Senae a fin de que realicen las gestiones necesarias para garantizar los derechos del peticionario. Sin embargo dicha resolución no fue tomada en consideración por la autoridad de Senae; motivo por el cual la Defensoría del Pueblo, luego del análisis respectivo, dispuso el patrocinio de una acción de protección.

Se prohíbe conculcar (negar) el derecho a la educación de los estudiantes por atraso o falta de pago de pensiones

Teresa (nombre protegido), madre de familia, manifestó que se estaba vulnerando el derecho a la educación de sus hijos menores de edad, pues no se les permitía desde hace un mes acudir a estudiar, por una deuda pendiente que mantenía con el establecimiento educativo. Teresa indicó que pesar de haber hecho abonos, la deuda cada día se incrementaba, siendo imposible matricular a uno de sus hijos, ya que tuvo que dar exámenes atrasados y no le habían pasado la nota. El Distrito de Educación dispuso la matriculación pero las autoridades hicieron caso omiso. El caso fue admitido por la Defensoría del Pueblo como investigación defensorial a fin de tutelar el derecho a la educación, principio de interés superior de los niños y a recibir servicios públicos y privados con calidad, calidez, eficiencia y eficacia. En audiencia pública con la rectora de la unidad educativa y representantes de la Subsecretaría de Educación Distrito Guayaquil se logró que la matrícula de los niños sea legalizada, mientras que la madre se comprometió a llegar a un acuerdo para el pago de la deuda.

Derecho a la libertad de una adolescente retenida por deuda

Visita *in situ* a una adolescente retenida de forma arbitraria alegando que tenía que cancelar la deuda producto de la atención en un centro hospitalario. Se mantuvo una conversación con el Director del Hospital y la trabajadora social, indicándoles que se vulneró el derecho a la libertad. Se acordó con el hospital y familiares de la adolescente formas alternativas de pago.

Derecho al acceso a bienes y servicios públicos de calidad de persona adulta mayor

Se admitió el caso de Matilde (nombre protegido), una persona adulta mayor con una enfermedad catastrófica, en contra de una compañía médica por vulneración al derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir una información adecuada, ya que solicitó le realicen el mantenimiento de un equipo concentrador de oxígeno que utiliza para el tratamiento de la fibrosis pulmonar, pero el equipo no funcionó cuando fue retirado de esa empresa. Producto de la audiencia pública entre las partes se logró un acuerdo, la compañía entregó el concentrador de oxígeno, el mismo que se probó en presencia de Matilde, quien lo aceptó a satisfacción.

Derecho a la vivienda de un adulto mayor

La Defensoría del Pueblo conoce del caso de José (nombre protegido), adulto mayor que habita en una vivienda social del gobierno denominado Socio Vivienda, quien fue reubicado en este proyecto habitacional por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (Miduvi) dado que se encontraba viviendo en una zona de riesgo. El Miduvi le solicitaba que desocupe la vivienda alegando que no se encuentra habitando la misma. En audiencia se acuerda la visita *in situ*, constatándo que el usuario labora como guardia de seguridad de vehículos en el centro de la ciudad y habita la mencionada vivienda. El Miduvi desistió del desalojo.

Coordinadora Zonal 8 realiza visita in situ para verificar la situación de una familia en estado de vulnerabilidad.

Defensa a adulta mayor frente a vulneración de derechos y garantías constitucionales

Se atendió el caso de Zoila (nombre protegido), adulta mayor de 73 años de edad, con enfermedades complejas y una situación económica difícil, quien tiene como único ingreso la pensión de montepío que recibe por parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) a su cuenta bancaria. Estos valores, de conformidad con el Art. 371 de la Constitución ecuatoriana, no pueden ser objeto de cesión, retención o embargo. La Corporación Nacional

de Telecomunicaciones (CNT-EP), por un juicio coactivo, como medida cautelar ordenó la retención de estos valores, y pese a que Zoila informó que recibe estos valores los mismos que de acuerdo a la Constitución y la ley no pueden ser objeto de cesión, retención o embargo, la CNT-EP hizo caso omiso. Por esta vulneración de derechos y garantías constitucionales, la Defensoría patrocinó la acción de protección a favor de la ciudadana, para que CNT reconozca los derechos a la seguridad social de la peticionaria. Producto de esta intervención CNT antes de la audiencia de garantías jurisdiccionales levantó las medidas cautelares que pesaba sobre la cuenta bancaria de la usuaria donde le depositaban su pensión de montepío.

Gestión en la Atención de Casos

Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal No. 8 (Guayas - Guayaquil) de enero a diciembre de 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	136	3,10%	13	0,23%
Derechos del buen vivir	172	3,92%	330	5,87%
Derechos de colectivos	0	0,00%	4	0,07%
Derechos de consumidores	663	13,73%	328	5,84%
Derechos de la naturaleza	0	0,00%	1	0,02%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	93	2,12%	1,731	30,80%
Derechos de libertad	2,167	49,35%	2,344	41,70%
Derechos de protección	261	5,94%	280	4,98%
Derechos de usuarios	933	21,25%	570	10,14%
Inadmisible	26	0,59%	20	0,36%
Total	**4,391**	**100,00%**	**5,621**	**100,00%**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.

Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo para la resolución de los casos que son puestos en su conocimiento prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos. Es así que, los casos resueltos en el 2016 se resumen a continuación:

Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayas - Guayaquil) de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Amicus curiae	2
Garantía jurisdiccional acción de protección	1
Garantía jurisdiccional medidas cautelares	1
Garantías jurisdiccionales general*	3
Gestión oficiosa	46
Investigación defensorial	2.847
Medidas de protección** de sentencia	2
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	12
Trámite sumario consumidores	1,918
Trámite sumario usuarios	503
Vigilancia del debido proceso	286
Total	**5,621**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.

* Corresponden a un amicus y dos acciones de protección.
* Solicitudes que fueron receptadas por escrito en esta Coordinación para posteriormente continuar el proceso tutelar en la Matriz de la Defensoría del Pueblo.

Incidencia en Políticas Públicas Locales

• En el caso Promaga se mantuvieron los procesos de atención a las personas afectadas por la empresa inmobiliaria, realizándose verificación in situ en la Urbanización La Nueva Gran Ciudad en compañía de representantes del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

• Reunión con los representantes de las operadoras telefónicas de Claro Conecel y Telefónica Movistar, así como la Agencia de Regulación de Telecomunicaciones, con el objeto de conocer cómo funciona el servicio de mensajes interactivos y de qué manera se pueden solucionar estos casos recurrentes con lo cual se inició un expediente nacional.

• Seguimiento al Proyecto de Ordenanza de Protección de Derechos de las personas en Movilidad Humana donde se propuso realizar un taller dirigido a las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Durán, con la finalidad de sensibilizarlos frente a la vulnerabilidad de las personas en situación de Movilidad Humana que se encuentran domiciliadas en el cantón.

• Trabajo con la comunidad LGBTI, para generar un espacio de diálogo entre el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, y algunas organizaciones sociales del colectivo LGBTI para mejorar y ajustar el cumplimiento de protocolos para atención de personas adultas en conflicto con la ley, pertenecientes al colectivo LGBTI al interior de los Centros de Privación de Libertad.

• Se trabajó con organizaciones de personas adultas mayores, con quienes la Defensoría del Pueblo participó del I Encuentro Subregional de Personas Adultas Mayores y se han mantenido reuniones en las que se levantó una línea base para incidencia en políticas públicas con enfoque intergeneracional.

• Se mantuvo una reunión con el MEER y CNEL como institucionalidad pública clave en el marco del Programa de Eficiencia Energética, así como con varias de las Casas Comerciales que venden las cocinas de inducción para ajustar los procesos de venta puerta a puerta, principalmente cuando se trate de grupos de atención prioritaria, para que se garantice y se observe el respeto de sus derechos como personas consumidoras y a la protección especial del Estado.

Educación

Procesos educativos realizados en la Coordinación General Defensorial Zonal 8 (Guayaquil) de enero a diciembre 2016

Población objetivo	N° personas capacitadas en DDHH y de la naturaleza	N° personas capacitadas en el cumplimiento de la LOTAIP	N° sensibilizaciones en DDHH	N° personas sensibilizadas	N° difusiones en DDHH y derechos personas usuarias consumidoras	N° aproximado de participantes en difusiones
Sociedad civil	152	99	4	100	3	65
Personas servidoras públicas	164	57	0	0	0	0
Total	**316**	**156**	**4**	**100**	**3**	**65**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2016.

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	7.965,38
Monto Ejecutado	7,871,01
% Ejecución	**98,82 %**

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Dirección Nacional Financiera, 2016.

Ramiro Rivadeneira Silva

Defensor del Pueblo Ecuador

Zaida Elizabeth Rovira Jurado

Coordinadora General Defensorial Zonal Nº8

Créditos

Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo del Ecuador

Patricio Vicente Benalcázar Alarcón
Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Paulina Murillo Nevárez
Adjunta de Usuarios y Consumidores

Compilación, sistematización y revisión editorial:
Dirección General de Educación e Investigación
Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia

Diseño y diagramación:
Dirección Nacional de Comunicación Social

Quito, abril de 2017

Glosario

1. Amicus curiae: Significa amigo de la corte o tribunal, se utiliza para designar a quien o quienes voluntariamente intervienen en un litigio de carácter constitucional con el objetivo de aportar con su opinión a través de un documento o verbalmente en la audiencia, sobre algún punto de derecho u otro aspecto relacionado; tal observación es importante cuando existen asuntos en los que está en juego un interés colectivo y no solo el de las partes.[1]

2. Acción de protección: Busca la protección de los derechos reconocidos en la Constitución, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública que no sea un juez; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.[2]

3. Hábeas corpus: Esta acción busca recuperar la libertad de quien se encuentre privado de ella de forma ilegal, arbitraria o ilegítima, por orden de autoridad pública o de cualquier persona, así como proteger la vida y la integridad física de las personas privadas de libertad.[3]

4. Hábeas data: A través de esta acción se busca acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, que constan en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo permite ejercer el derecho a conocer el uso que se haga de tales datos, su finalidad, el origen, el destino y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.[4]

5. Medidas cautelares: Son aquellas que pretenden la efectividad de la resolución definitiva, así como evitar que durante el desarrollo del proceso se produzcan daños o perjuicios de difícil reparación, estas medidas pueden ir conjunta o independientemente de las acciones constitucionales de protección de derechos.[5]

6. Acción de acceso a la información pública: Tiene por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no es completa o fidedigna. Puede ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información.[6]

7. Gestión oficiosa: Son acciones y actuaciones que tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. La Defensoría del Pueblo realiza gestiones oficiosas ante las instancias públicas o privadas involucradas, únicamente en aquellos casos que son competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.[7]

1. Defensoría del Pueblo de Perú, El amicus curiae: ¿qué es y para qué sirve? Jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo, Documentos defensoriales 18 (Perú: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2009), 24, http://www.corteidh.or.cr/tablas/26654.pdf; Jesús Alberto López Cedeño, «El amicus curiae», 2011, http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientocivil/2011/08/19/el-amicus-curiae.
2. Ecuador, Asamblea Nacional, «Constitución de la República del Ecuador» (2008), art. 88, http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf; Asamblea Nacional, «Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional» (2009), art. 39, www.lexis.com.ec.
3. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 89.
4. Ibíd., art. 92.
5. Ecuador, Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 26-30.
6. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 91; Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 39.
7. Defensoría del Pueblo de Ecuador, «Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 (Reglas para la admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador)» (2015), art. 8, http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/104.

8. Investigación defensorial: Constituye una serie de acciones que tienen por objeto el esclarecimiento de los hechos investigados, con la finalidad de determinar la existencia de amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales que hayan sido aludidos por el peticionario.[8]

9. Seguimiento de cumplimiento de sentencias: La Defensoría del Pueblo atiende los requerimientos de los jueces y juezas, Tribunales y Cortes para hacer el seguimiento del cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales y de la ejecución de medidas cautelares.[9]

10. Trámite sumario de consumidores: "Es un proceso que busca de una manera rápida, eficiente, eficaz y oportuna, tutelar a las personas consumidoras por la vulneración de sus derechos consagrados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador. Se entenderá por consumidor/a toda persona natural o jurídica que recibe un bien o servicio privado como destinatario final."[10]

11. Trámite sumario de usuarios: "Sumario de Servicios Públicos Domiciliarios: es un proceso ágil y simplificado, que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, garantizados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador, cuando existan temas de orden técnico que deban justificarse. Se entenderá por usuario/a la persona natural o jurídica que recibe un servicio público domiciliario como destinatario final."[11]

12. Vigilancia del debido proceso: Constituye el seguimiento y la supervisión que hace la DPE del conjunto de actos y etapas realizados dentro de un proceso administrativo o jurisdiccional en el que se determinen derechos u obligaciones de cualquier índole, con el objetivo de asegurar la aplicación, la oportunidad y la eficacia del derecho al debido proceso.[12]

13. Medida de protección: Es una disposición que puede emitir el Defensor del Pueblo para evitar o hacer cesar la vulneración de derechos constitucionales de personas y grupos de atención prioritaria; pudiendo sancionar su incumplimiento con multas de 1 a 15 salarios básicos unificados o clausura de local por hasta treinta días, tanto en el sector público como privado, y, en caso de ser necesario, haciendo uso de la fuerza pública.[13]

8. Ibíd., art. 11.
9. Ibíd., art. 33.
10. Ibíd., art. 24.
11. Ibíd., art. 21.
12. Ibíd., art. 15.
13. Ecuador, Congreso Nacional, «Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo», Pub. L. No. 7 (1997), art. 24.

Defensoría del Pueblo ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
Síguenos en: