Coordinación General Defensorial Zonal N° 6

Azuay

Taller "Obligaciones de los proveedores de bienes y servicios" a Golden Bridge.

2017: La Coordinación de Azuay de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

"No debes tener miedo de lo que estás haciendo, cuando sabes que es lo correcto".

Rosa Parks

Costurera y activista contra la segregación de las personas por motivos raciales

Hoy en día, los derechos humanos continúan siendo vulnerados de manera cotidiana, a pesar de la promulgación de numerosas declaraciones, convenciones y resoluciones internacionales que reconocen que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y en derechos. Trasladar a la realidad lo que se acordó y reconoció en el papel, es parte de la misión de la Defensoría del Pueblo, institución que promueve y protege los derechos de las personas y de la naturaleza. En el año 2017, bajo el liderazgo de Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo, y la gestión de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 6, nos comprometimos a *hacer lo correcto* y luchar por la real garantía de los derechos de las y los ecuatorianos que residen en el país y en el exterior.

Casos emblemáticos

Derecho a la propiedad y seguridad jurídica

En el cantón Cuenca, parroquia Sinicay, Anita (nombre protegido) acudió a la Defensoría del Pueblo de Ecuador (en adelante DPE) debido a que el Presidente del Gobierno Parroquial de Sinincay, mediante un comunicado efectuado por parlante, convocó a la gente de la parroquia para la realización de una minga que tenía como objetivo ingresar a los predios de propiedad de la peticionaria, quien los adquirió en el Municipio de Cuenca.

Con el objetivo de precautelar el derecho a la propiedad y a la seguridad jurídica, la Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial. Luego de la audiencia, los comparecientes resolvieron el inconveniente, Anita demostró ser la propietaria del camino supuestamente público, presentando las respectivas escrituras ante el GAD Parroquial de Sinincay.

Derecho a la seguridad social, derecho de personas con discapacidad

En el cantón Santa Isabel, provincia del Azuay, Marco, persona adulta mayor con discapacidad que trabajaba como docente, acudió ante la DPE porque deseaba acogerse al beneficio de jubilación por discapacidad, cumplía con los requisitos legales necesarios. Sin embargo, hasta el momento de presentarse en las dependencias de la DPE, no lo había conseguido.

Para precautelar los derechos de los grupos de atención prioritaria y prestar especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad, la DPE, mediante una investigación defensorial, exhortó al Director Distrital de Educación 01D03 de Santa Isabel para que al interior de su dependencia se manejasen directrices claras y específicas en torno al derecho de jubilación que les asiste a los docentes con discapacidad, de conformidad con la normativa constitucional y la leyes de la materia, con lo que Marco accedió al beneficio de la jubilación por discapacidad.

Derecho a la salud y la vida

En el cantón Cuenca, en la provincia del Azuay, la señora Adriana acudió a la DPE debido a que recibió un mal servicio en el Hospital José Carrasco Arteaga, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Adriana ingresó a realizarse una operación en dicha entidad de salud y estando ya en el quirófano el médico suspendió la cirugía, indicando que la señora estaba atrasada con las aportaciones, y por tanto si realizaba la operación, tendría que cancelar todos los gastos médicos. Por ello, le recomendó que acuda a un prestador privado.

A fin de garantizar el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas usuarias del servicio público de salud, la DPE, mediante resolución, exhortó al personal que labora en el Hospital para que facilitaran una adecuada información a las personas usuarias, sobre todo respecto al proceso de admisión, bajo el compromiso de brindar un servicio apegado a los derechos humanos, con ética, y evitando la vulneración de los derechos de las y los pacientes en casos similares.

Derecho al agua, derecho a servicios públicos domiciliarios, derecho a una vida digna, derecho de niños, niñas y adolescentes

En el cantón Cuenca, provincia del Azuay, Mónica, madre de tres niños, acudió a la DPE indicando que el Presidente de la Junta Administradora de Agua Potable de Sauceloma les había suspendido el servicio de agua a consecuencia de la falta de pago por multas. La peticionaria indicó que la administradora de agua se había negado en reiteradas ocasiones a recibir los valores de pago por consumo del servicio público.

Con objeto de precautelar el derecho constitucional al agua y a los grupos de atención prioritaria, se inició una investigación defensorial, tras la cual se suscribió un acta de acuerdo reparatorio, concluyéndose el restablecimiento del servicio por parte de la Junta, a fin de que cesara la violación de derechos de la peticionaria y de sus hijos.

Derecho a la educación

En el cantón Cuenca, provincia del Azuay, la señora Adriana, madre de familia, tuvo inconvenientes para cambiar de escuela a su hija, por lo que acudió a la DPE. La peticionaria señaló que, debido a que su domicilio se encontraba entre dos Distritos de Educación, se le presentaron varios inconvenientes al querer realizar el cambio y por tal motivo decidió que la niña se mantuviera en la unidad educativa particular donde estudiaba, sin embargo, en dicha unidad la niña fue ubicada en un nivel inferior al cual debía cursar.

Para garantizar el derecho a la educación, la DPE, mediante gestión oficiosa, tomó contacto con la entidad de educación para solicitar que se solucionara el inconveniente. El Ministerio de Educación, al conocer del caso, ubicó a la niña en la unidad educativa más cercana a su domicilio, en el nivel que le correspondía, garantizando su derecho y el acceso a la educación.

Derechos de las personas con discapacidad, derecho de petición, derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

En el cantón Cuenca, provincia del Azuay, una persona con discapacidad acudió a la DPE debido a que uno de los ayudantes de la Cooperativa de Transporte Viajeros Internacional, lo había maltratado verbal y psicológicamente.

La Defensoría del Pueblo y la Agencia Nacional de Tránsito realizaron una investigación defensorial, verificando *in situ* el maltrato del conductor y del controlador de una unidad de la mencionada Cooperativa. Por tal razón, la DPE, mediante resolución, exhortó a los dirigentes de la Cooperativa de Transporte a la no repetición de los hechos y a que, mediante la incidencia de la Coordinación General Defensorial Zonal 6, se capacite en materia de derechos humanos al personal.

Además, se solicitó que la Cooperativa presentar disculpas públicas a la persona, acción que se llevó a cabo en el Terminal Terrestre de Cuenca. Adicionalmente, la Cooperativa sancionó al conductor y al controlador de la unidad involucrada, mediante la separación de las funciones; y se comprometió a brindar el servicio de cortesía a la persona, durante un año, en los horarios que requiriese.

Presentación de disculpas públicas a persona con discapacidad por parte de la Cooperativa de Transporte Viajeros Internacional.

Gestión en la atención
de casos

Tabla 1. Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 6 (Azuay) de enero a diciembre de 2017

Peticiones ingresadas			Peticiones finalizadas*		
Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias	Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias
277	192	8	273	163	11

Tabla 2. Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 6 (Azuay) de enero a diciembre de 2017

Estrategia	Total ingresados	Total finalizados*
Acción de protección	1	-
Medidas cautelares	1	-
Gestión oficiosa	123	121
Investigación defensorial	79	63
Medidas de protección	4	4
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	10	6
Trámite sumario de personas consumidoras	223	217
Vigilancia del debido proceso	32	30
Trámite sumario de personas usuarias	**477**	**447**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.
**Incluyen finalización de casos ingresados desde el 2013.*

Tabla 3. Asesorías realizadas a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal 6 (Azuay) de enero a diciembre de 2017

Asesoramientos	Cantidad
Administrativo Función Ejecutiva	44
Administrativo Función Judicial	4
Asuntos entre particulares	125
Civil	171
Consumidor	21
Divorcios	8
Familia	9
Inquilinato	74
Laboral	105
Municipios Administrativo	36
Otros	133
Penal	66
Pensiones alimenticias	78
Propiedad	-
Servicios bancarios	18
Telecomunicaciones	-
Tránsito	18
Violencia intrafamiliar	20
Total general	**930**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

Educación

- 3 capacitaciones a personas servidoras públicas
- 27 capacitaciones a la sociedad civil
- 9 difusiones a la sociedad civil y/o personas servidoras públicas
- 1 sensibilizaciones a personas servidoras públicas
- 16 sensibilización a la sociedad civil
- 732 personas capacitadas en derechos humanos
- 85 personas capacitadas en LOTAIP
- 23 personas servidoras públicas sensibilizadas en derechos humanos
- 364 personas de la sociedad civil sensibilizadas en derechos humanos
- 98 personas servidoras públicas capacitadas en derechos humanos
- 176 personas servidoras públicas capacitadas en LOTAIP

Nota: Información tomada del sistema Gobierno por Resultados 2017 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.

Capacitación a servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo de Guachapala.

Ejecución presupuestaria

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos operativos		$39 102,23
Agua potable	10	$370,60
Energía eléctrica	12	$2 214,13
Telecomunicaciones	12	$384,32
Arrendamientos	12	$33 114,78
Mantenimientos	1	$3 018,40
Gastos de personal		$236 501,62
Remuneraciones personal	9	$236 501,62
TOTAL		**$275 603,85***

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	$4 661,89
Monto Ejecutado	$4 661,89
% Ejecución	**100,00%**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, Sistema Financiero eSIGEF, 2017

* Total asignado POA 2017.
* Monto ejecutado a diciembre 2017, incluye disminución aprobada en el presupuesto por directrices de cierre del ejercicio fiscal

Ramiro Rivadeneira Silva

Defensor del Pueblo de Ecuador

Jorge Efraín Valdivieso Durán

Coordinador General Defensorial Zonal N° 6

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, febrero de 2018

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 ejerce 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. Ibid., 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: "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]

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

Síguenos en:

www.dpe.gob.ec

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