Defensoría del Pueblo
ECUADOR

INFORME ANUAL DE **RENDICIÓN DE CUENTAS** 2019

QUITO, ENERO 2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR

INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

QUITO, ENERO 2020

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR
INFORME ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Freddy Vinicio Carrión Intriago
Defensor del Pueblo de Ecuador

Marianela Maldonado López
Adjunta de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Cristhian Iván Bahamonde Galarza
Director General de Política Pública

Emilefran Verónica Pazmiño Bodero
Directora Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Elaboración
Equipo de la Defensoría del Pueblo

Revisión editorial
Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia
Dirección Nacional de Comunicación Social

Diagramación
Javier Castillo
Dirección Nacional de Comunicación Social

Avenida Juan León Mera N21-152 y Vicente Ramón Roca
Quito- Ecuador 2020
Telf: +593 2 382 9670
www.dpe.gob.ec

MENSAJE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO

Nuestro tiempo es el de los aprendizajes y experiencias permanentes en la gestión de la promoción y tutela de los derechos humanos y de la naturaleza, para seguir construyendo en colectivo este nuevo ideal, convertirnos en la mejor Institución Nacional de Derechos Humanos que dé cabida a todas las voces, en un espacio diverso, plural y comprometido con la defensa de la dignidad humana.

El trabajo de prevención, protección y promoción de los derechos es prioritario para una sociedad que todavía no se ha visto a sí misma como verdaderamente humana y sensible socialmente, en la que aún conviven la desigualdad, discriminación, pobreza, intolerancia y la violencia como opciones para resolver conflictos.

Comenzar o recomenzar, luego de transiciones institucionales, no es una tarea fácil. Tuvimos el reto de reestructurar la Defensoría del Pueblo acorde con la nueva normativa y respondimos con oportunidad, calidad y calidez a las demandas de la población. Considero que en estos ocho meses de gestión nos hemos fortalecido como institucion, porque hemos identificado los desafíos externos y nos hemos enfrentado a ellos, aun a pesar de su complejidad, porque esto sucede cuando se enfrenta al poder, cuando hay que reclamar derechos, cuando no se guarda silencio.

Nuestra gestión se basa en un constante contacto social planificado en cuatro ejes:

- Compromiso social apegado a la Constitución, bajo el cual la ciudadanía confía en que nuestras acciones e informes se basan en lo que dictamina la carta magna. Nuestro principal interés es velar por el cumplimiento de los derechos de las y los ciudadanos del Ecuador alineados a los principios de París.
- Transformar nuestro accionar para acercar a la y al ciudadano a la institución a través de procesos de inteligencia administrativa, cuya base es la comunicación directa con las y los servidores, lo cual nos permite agilizar los procesos de seguimiento a los casos y brindar el acompañamiento a las y los afectados en materia de derechos.
- Liderar la unidad con todas las instituciones afines y especializadas en derechos humanos, cuyo propósito es encaminar la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza y coordinar acciones interinstitucionales en casos de personas que se sientan sin protección de sus derechos.
- Difusión del legítimo ejercicio de los derechos ciudadanos, para lo cual nos enfocamos en acercar a la institución al ser humano con acciones de comunicación, innovadoras y formativas.

A eso vinimos, por eso estamos aquí y contamos con un equipo profesional que ha demostrado una firme convicción con los principios institucionales de la Defensoría del Pueblo en cada provincia del país, en las áreas misionales y administrativas.

Ahora nos espera un 2020 no solo de voluntades compartidas que se encaminan al beneficio de todas y todos, sino donde el respeto al otro diverso y diferente es una arista base de nuestro accionar institucional. Es el momento de configurar una gestión sólida que priorice la protección de los derechos de las mujeres, de los niños, niñas y adolescentes, de la naturaleza en todas sus formas. Con esto no quiero decir que son menos importantes otros sectores de la sociedad, porque trabajamos incansablemente por todos ellos, pero es preciso consolidar el trabajo trazado, por ejemplo, en materia de eliminación de la violencia contra la mujer y, específicamente, de la violencia política ejercida durante décadas. Asimismo, es imperante fortalecer la gestión para que nuestros niños, niñas y adolescentes gocen plenamente de sus derechos. Y no podemos permitir, bajo ninguna premisa, que la violencia se apodere de nuestras conciencias sociales, es hora de emprender el camino hacia la consolidación de un país de reflexión y diálogo, donde no se vuelvan a repetir hechos funestos como aquellos sucedidos durante el paro nacional de octubre de 2019.

Reitero mi voluntad de cumplir este encargo del pueblo ecuatoriano de liderar una transformación político-institucional desde la ética, la responsabilidad y el compromiso con la defensa de los derechos humanos y la naturaleza. Rendir cuentas al país es no solo mandatorio sino un propósito moral, personal y profesional, para que todas y todos nos retroalimenten sobre nuestro accionar y, desde el diálogo compartido, construyamos cambios integrales para gozar de Ecuador como una tierra de derechos.

Quito, D.M. Enero de 2020

Dr. Freddy Carrión Intriago
Defensor del Pueblo

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 11

ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN ECUADOR 12

CAPÍTULO I

GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL 15

a. NUEVO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 16

i. Misión 16

ii. Visión 16

iii. Valores institucionales 17

iv. Objetivos estratégicos 18

b. GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN 20

i. Atención de casos (quejas, petitorios y consultas) 20

ii. Procesos de enseñanza-aprendizaje 26

CAPÍTULO II

LA ACCIÓN DEFENSORIAL Y SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA 29

a. INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS DE RELEVANCIA NACIONAL 30

b. ACCIONES DEFENSORIALES 42

i. Protección de derechos 42

1. Casos relevantes de vulneración de derechos humanos y de la naturaleza 42

2. Acciones en centros de privación de libertad 54

3. Reparación a víctimas de graves violaciones de derechos humanos 55

ii. Gestión de conocimiento 57
1. Educación en derechos humanos y de la naturaleza 58
2. Generación y difusión de conocimiento especializado en derechos 65
iii. Normativa, investigación e incidencia en política pública 74
1. Desarrollo normativo con enfoque de derechos humanos 74
2. Investigación e incidencia en política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza 78
iv. Transparencia y acceso a la información pública 83
v. Servicios públicos domiciliarios 95

CAPÍTULO III
COOPERACIÓN E INVERSIÓN 99
a. COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL 100
i. Convenios nacionales 100
ii. Presencia internacional 103
b. INVERSIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO 105
i. Fortalecimiento en el Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes 105
ii. Fortalecimiento de la plataforma e infraestructura tecnológica 110
iii. Sistema de alerta y respuesta temprana 111

CAPÍTULO IV
GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADJETIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO 113
a. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA 114
i. Posicionamiento institucional 114
ii. Relacionamiento con medios 117
b. EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA INSTITUCIONAL 118

i. Cumplimiento de hitos 118
ii. Reporte de indicadores 118
c. RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL 119
d. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO 120
e. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 121
i. Ejecución presupuestaria 121
ii. Procesos de contratación de bienes y servicios 124

CAPÍTULO V
EL RETO 20/20 127
a. LA DEFENSORÍA A FUTURO 128
i. Protección de derechos (tutela) 128
ii. Prevención y promoción de derechos 128
iii. Gestión del conocimiento 129
iv. Transparencia y acceso a la información pública 131

ANEXOS 133
a. PRINCIPALES RESOLUCIONES DEFENSORIALES 134
b. DELEGACIONES DEFENSORIALES PROVINCIALES 137
COORDINACION ZONAL 1 CARCHI 137
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE ESMERALDAS 139
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA 140
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SUCUMBÍOS 143
COORDINACIÓN ZONAL 2 ORELLANA 145

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE NAPO 147
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA 148
COORDINACIÓN ZONAL 3 TUNGURAHUA 149
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CHIMBORAZO 151
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE COTOPAXI 152
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA 154
COORDINACIÓN ZONAL 4 DE MANABÍ 156
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SANTO DOMINGO 158
COORDINACIÓN ZONAL 5 DE GUAYAS 159
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE BOLÍVAR 161
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE GALÁPAGOS 164
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE LOS RÍOS 166
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SANTA ELENA 167
COORDINACIÓN ZONAL 6 DE AZUAY 168
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE CAÑAR 169
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO 170
COORDINACIÓN ZONAL 7 DE LOJA 172
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE EL ORO 174
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE 175
COORDINACIÓN ZONAL 8 DE GUAYAQUIL 177
COORDINACIÓN ZONAL 9 DE QUITO 183

LISTA DE REFERENCIAS 184

INTRODUCCIÓN

La Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos de Ecuador independiente, de derecho público, con jurisdicción nacional y autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa tiene una estructura desconcentrada y delegaciones en cada provincia y forma parte de la Función de Transparencia y Control Social.

Surge con rango constitucional el 16 de enero de 1996 como una entidad que promueva y patrocine los recursos de hábeas corpus y de amparo, y así defienda la observancia de los derechos fundamentales de las personas; la Constitución de 2008 amplió y fortaleció las atribuciones de la institución, pasando a formar parte de la Función de Transparencia y Control Social.

El 10 de abril de 2019, una vez terminado el concurso público, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social de Transición (CPCCS-T), designó como Defensor del Pueblo al Dr. Freddy Carrión Intriago, al ser el candidato mejor puntuado, convirtiéndose en el titular de la Institución Nacional de Derechos Humanos de Ecuador, por un período de cinco años, según lo determina el artículo 205 de la Constitución de la República del Ecuador.

El 11 de abril de 2019, el Pleno de la Asamblea Nacional aprobó la nueva Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial Nº 481 de 6 de mayo de 2019, que en su artículo 3, establece como sus finalidades: i) Ejercer la magistratura ética en derechos humanos y de la naturaleza; ii) Prevenir las vulneraciones de los derechos humanos y de la naturaleza; iii) Promover la difusión pública, la educación, la asesoría, la incidencia y el monitoreo de los derechos humanos y de la naturaleza; y, v) Proteger y tutelar los derechos humanos y de la naturaleza; y, en el artículo 4, establece como principios de su accionar: independencia; autonomía; pluralismo; igualdad y no discriminación; progresividad y no regresividad; informalidad, gratuidad y celeridad; y desconcentración.

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, en su calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos, es la encargada de velar por la promoción, protección y tutela de los derechos de todas las personas en el territorio nacional, de las ecuatorianas y ecuatorianos en el exterior y de los derechos de la naturaleza, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2 de su Ley Orgánica (2019).

En el 2019 la Institución Nacional de Derechos Humanos, apegada a los retos otorgados en su nueva normativa legal, inició su proceso de transformación para lo cual se hizo indispensable la reorganización de la entidad a través de una nueva estructura y demás instrumentos normativos internos que le permitan cumplir su rol.

En ese marco, entre las acciones de mayor relevancia emprendidas en 2019 por la Defensoría del Pueblo se encuentran:

Acciones de protección frente a la desigualdad material de las mujeres respecto al ejercicio de funciones públicas y a sus derechos constitucionales. La Defensoría del Pueblo interpuso acciones de protección en distintas partes del país en respuesta a las

designaciones de vicealcaldes y vicealcaldesas, hecho que desconocía el derecho a la seguridad jurídica en cuanto al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las mujeres.

Acción defensorial estratégica para garantizar el derecho de las maestra y maestros jubilados a recibir el pago de sus compensaciones jubilares. Debido al incumplimiento del pago por parte del Estado desde el 2008, los maestros y maestras decidieron declararse en huelga de hambre luego de varias reuniones con las autoridades y servidoras y servidores públicos de los Ministerios de Educación, Finanzas y Trabajo. En ese contexto, la Defensoría del Pueblo se activó brindando acompañamiento y seguimiento a todas las acciones que emprendió la Coordinadora de Maestros Jubilados, para que sus pedidos sean atendidos y que el Ministerio de Salud realice la atención médica a las personas que se encontraban en la huelga.

Frente a las medidas económicas anunciadas por el Gobierno Nacional, el 03 de octubre de 2019 se iniciaron movilizaciones en todo el territorio nacional. Existieron vulneraciones de los derechos de las personas, razón por la cual, la Institución Nacional de Derechos Humanos activó sus equipos a escala nacional a través de sus unidades desconcentradas, mediante vigilancia del debido proceso frente a detenciones ilegales y arbitrarias, así como visitas a centros de detenciones y de atención médica, lo cual permitió obtener información sobre los hechos que fueron socializados a la ciudadanía. Para la investigación a profundidad de estos hechos se ha iniciado una investigación defensorial a través de la conformación de la Comisión Especial para la Verdad, la Justicia y Reparación.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo recibió la ratificación del certificado de acreditación con estatus A por parte del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (CIC), hoy denominado Alianza Global de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANRHI por sus siglas en inglés), cuya secretaría la ejerce la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN ECUADOR

Los principios de París de Naciones Unidas recomiendan la autonomía para que los organismos públicos de derechos humanos cumplan debidamente su cometido. Lo que se traduce en la desvinculación de los intereses del gobierno y de cualquier otra entidad de poder. Solo con autonomía los organismos públicos de derechos humanos (OPDH) pueden promover y proteger los derechos de las personas y colectivos.

La autonomía para los OPDH "representa un principio esencial para lograr la eficacia de las funciones, el fortalecimiento institucional y por ende, su legitimidad y credibilidad ante la sociedad" (CARPIZO, 2013).

La independencia es una característica esencial de los organismos públicos de derechos humanos y "el atributo que sostiene de manera más evidente la legitimidad y credibilidad de una institución nacional, y de ahí, su eficacia" (ACNUDH, 2005). "De hecho, la legitimidad y credibilidad se sostienen y acreditan a partir de la voluntad y los actos a favor de los derechos humanos en

cumplimiento al mandato. Por tanto, la clave para la independencia y la prueba de esa independencia reside en las acciones de la institución y el compromiso de sus miembros" (ONU, 2010).

La Constitución del Ecuador (2008) determina que: "La Defensoría del Pueblo será un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera" (artículo. 214).

La Defensoría del Pueblo, en calidad de Institución Nacional de Derechos Humanos, constituye una garantía para la protección de los derechos de las personas. Son propias de su naturaleza las garantías de autonomía, independencia e inviolabilidad para el ejercicio de sus funciones, lo que le permite cumplir un rol estratégico dentro de la estructura del Estado ecuatoriano, pues tiene la competencia para vigilar y supervisar el respeto a los derechos humanos por parte de la administración pública.

Los pronunciamientos y recomendaciones que realiza, en ejercicio de la magistratura ética, permiten la construcción y el mejoramiento de un aparato estatal que promueva y respete los derechos humanos.

La Defensoría del Pueblo emprende procesos de protección de derechos de la población frente a la administración pública. Al carecer de atribuciones coercitivas fundamenta sus resultados en la persuasión y en la autoridad moral de la institución y su máxima autoridad, de ahí la importancia de su independencia frente a otras ramas del poder público, incluso de aquella de la cual emana su nombramiento.

Cabe destacar que el artículo 4 de la nueva Ley Orgánica de la institución ratifica que para la conformación de la estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo se aplicarán, además de los principios previstos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de los derechos humanos, la independencia, entendida como la separación respecto al resto de instituciones y funciones del Estado para cumplir con eficacia su rol de promoción y protección de los derechos humanos y la naturaleza; y, la autonomía que es la capacidad de autogobernarse política y administrativamente a través de sus propios procesos normativos, administrativos, financieros y organizacionales.

Los permanentes aportes realizados por la Defensoría del Pueblo de Ecuador al Sistema Universal de Derechos Humanos han hecho que se incrementen permanentemente las actuaciones, consultas o requerimientos realizados por diversos órganos del sistema.

El Defensor del Pueblo direccionó las actuaciones centrales y desconcentradas en la aplicación y consolidación de los principios de autonomía e independencia institucional.

La desconcentración, promovida ampliamente en el trabajo de las unidades en el territorio nacional, les otorga la capacidad de decisión frente a sus retos, reafirmando la política institucional donde la oficina matriz se convierte en un eje asesor y generador

de lineamientos para el accionar territorial y en la que cada unidad de gestión territorial, como conocedora de su realidad, es la indicada para diseñar estrategias acorde a las necesidades de protección y promoción de los derechos humanos de su población.

Frente a otras instituciones del Estado, la Defensoría del Pueblo ha asumido una posición de defensa irrestricta de los derechos humanos. En este sentido, la actuación defensorial se enfoca en brindar mecanismos que priorizan la dignidad humana.

Entiéndase entonces, como el fin de la actual gestión defensorial, la protección de la dignidad del ser humano, reconocido como sujeto pleno de derechos y con libertad de ejercer y proyectar su vida. Además, implica la necesidad de que las instituciones del Estado y las y los servidores públicos interioricen, a través de procesos de promoción, el control del ejercicio de su poder y facultades para evitar las violaciones de derechos.

Desde el primer momento al frente de la Defensoría de Pueblo, la gestión de su títular ha considerado como fundamental el respeto y plena aplicación de los principios de autonomía e independencia para alcanzar el reconocimiento de la magistratura ética como fundamento del accionar defensorial, diferenciándola de la magistratura judicial, cuyo fin está en el juzgamiento y la ejecución de lo juzgado.

CAPÍTULO I
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

CAPÍTULO I
GESTIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

a. NUEVO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Basado en la puesta en vigencia de la nueva Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el Defensor del Pueblo decidió desarrollar el Plan Estratégico Institucional, que orientará el accionar de la Institución Nacional de Derechos Humanos para los próximos cinco años, tomando en consideración que, al ser el principal instrumento de gestión, establece las prioridades y lineamientos que le permitan cumplir, de manera exitosa, su misión y enfrentar los desafíos actuales y futuros en la atención y protección de los derechos humanos y de la naturaleza.

Con la finalidad de generar espacios de reflexión y debate con las y los actores internos de la Defensoría del Pueblo, de manera participativa e integrada, entre representantes técnicos y administrativos de las diferentes áreas, se construyó el Plan Estratégico Institucional 2019-2024, a través de talleres para la generación de estrategias de fortalecimiento y proyección institucional.

Derivado del direccionamiento estratégico se construyó el nuevo Estatuto Orgánico por Procesos, aprobado mediante Resolución Nro. 076-DPE-CGAJ-2019 del 5 de agosto de 2019. Esta nueva estructura busca la consolidación de la gestión defensorial en el territorio nacional y el posicionamiento de la cultura de promoción y protección de las y los sujetos de derechos, así como la institucionalización de la magistratura ética.

El nuevo Plan Estratégico, mediante la definición de la misión, visión, valores y cuatro objetivos estratégicos, permitirá a la institución articular de forma sencilla todas las unidades defensoriales a escala nacional y fortalecer proactivamente la materialización de los derechos humanos y de la naturaleza, así como la protección de las y los ecuatorianos en el exterior.

i. Misión

Ser la Institución Nacional de Derechos Humanos que garantiza la dignidad del ser humano, promueve y protege los derechos humanos y de la naturaleza y previene sus vulneraciones, procurando el pleno ejercicio de los derechos a través de la magistratura ética.

ii. Visión

Al 2024, la Defensoría del Pueblo del Ecuador será una institución independiente, fortalecida, eficiente, desconcentrada, reconocida a nivel nacional e internacional por su magistratura ética y activa labor en la protección y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza con equipos de trabajo competentes, motivados y comprometidos al servicio de la población, que vela por el respeto a la dignidad humana y la construcción de una sociedad informada, igualitaria, inclusiva y sostenible, con énfasis en grupos en situación de vulnerabilidad.

iii. Valores institucionales

- Integridad y transparencia: Respetar la verdad, actuando de forma clara, precisa y veraz, y comprometidos con las y los sujetos de derechos.
- Trabajo en equipo: Participar activamente, compartiendo información, responsabilidades y resultados.
- Identidad y sentido de pertenencia: Reconocer y considerar a cada persona como ser único y única, siendo corresponsables en la gestión institucional.
- Coherencia: Pensar, proceder y actuar en concordancia con el enfoque de derechos humanos.
- Comunicación estratégica: Vincular a las personas y organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armónica y positiva para alcanzar la visión institucional con enfoque de derechos humanos.
- Convicción: Creer firmemente en vivir la misión y alcanzar la visión institucional.
- Cercanía e informalidad: Comportamiento amable, cordial, solidario y cortés, con atención y servicio de calidad hacia las demás personas, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

***Figura 1*. Mapa estratégico de la DPE**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Plan Estratégico Institucional, 2019.

iv. Objetivos estratégicos

Objetivo estratégico 1: Estructurar una institución independiente, fortalecida, eficiente, desconcentrada con equipos de trabajo competentes, motivados y comprometidos al servicio de la población.

Estrategias OE1.

- Desarrollo organizacional: Definir la filosofía institucional, visión, estructura organizacional y Estatuto Orgánico por Procesos con una eficiente estrategia en territorio.
- Mejora continua de procesos: Con base en una estratégica administración del conocimiento se contará con un Manual de Procedimientos para cada área.
- Normativa: Revisión de normativa interna con base en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- Desarrollo tecnológico: Incorporar tecnología de punta que viabilice la operatividad institucional para una eficiente prestación de servicios.
- Transparencia: Establecer un sistema de cumplimiento y monitoreo de la Ley Orgánica de Transparencia y de Acceso a la Información Pública en todas las instituciones que reciben fondos públicos.
- Sostenibilidad: Identificar y gestionar los recursos financieros necesarios que garanticen la sostenibilidad de la institución.
- Desarrollo del talento humano: Dotar, adecuar y preparar al talento humano con capacidades técnicas y humanas con enfoque de derechos humanos.

Objetivo estratégico 2: Alcanzar el reconocimiento a escala nacional e internacional por su magistratura ética y activa labor en la protección y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Estrategias OE2.

- Comunicación: Generar una campaña de comunicación que informe el alcance y enfoque de la magistratura ética.
- Redes de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH): Participación nacional e internacional en redes INDH.
- Sistematización de buenas prácticas para la mejora continua: Establecer procesos sistematizados integrados para mejorar el servicio y la entrega de productos de manera oportuna, simple, rápida, eficaz y gratuita enfocados en el ejercicio de los derechos de las personas y colectivos.
- Mecanismos de protección: Activar constantemente los mecanismos nacionales de protección, tanto del Sistema Universal como del Sistema Interamericano.

- Acreditaciones: Mantener y fortalecer la acreditación en organismos internacionales como Institución Nacional de Derechos Humanos.
- Delegaciones en el exterior: Desarrollar un eficiente modelo de asesoría y gestión para las delegaciones en el exterior.

Objetivo estratégico 3: Velar por el respeto a la dignidad humana y la construcción de una sociedad informada, igualitaria, inclusiva y sostenible

Estrategias OE3.

- Educación: Desarrollar acciones de Educación en Derechos Humanos (EDH) mediante principios pedagógicos y herramientas didácticas que contribuyan al ejercicio de los derechos humanos.
- Normativa externa: Incidir y realizar propuestas de reforma o nueva normativa nacional o local con enfoque de derechos humanos que busque la igualdad y la inclusión.
- Promoción: Fortalecer los mecanismos de promoción enfocados a las y los sujetos de derecho, para mejorar el conocimiento de los servicios institucionales y su empoderamiento.
- Protección: Fortalecer los mecanismos de protección enfocados en brindar un servicio con calidad y calidez a las y los sujetos de derecho y contribuir al pleno ejercicio de los derechos.

Objetivo estratégico 4: Articular acciones tendientes a lograr un relacionamiento estratégico para la atención de grupos en situación de vulnerabilidad.

Estrategias OE4.

- Administración del conocimiento: Generación de información estratégica para la promoción, protección y análisis situacional de derechos que contribuya para su ejercicio.
- Políticas públicas: Presentar proyectos y propuestas de política pública que permitan alcanzar una sociedad igualitaria e inclusiva.
- Alianzas estratégicas: Establecer un modelo de gestión que fortalezca la relación y articulación con organizaciones de la sociedad civil y colectivos sociales, para gestionar temas comunes.
- Consejos defensoriales: Fortalecer, regular y coordinar el trabajo de los consejos defensoriales a escala nacional, garantizando un adecuado balance e integración con todos los grupos de atención prioritaria y en situación de vulnerabilidad.
- Coordinación interinstitucional: Fortalecer la relación con las instituciones que integran las diferentes funciones del Estado, en el marco de las atribuciones.

b. GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN DE PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN

i. Atención de casos (quejas, petitorios y consultas)

Respecto de las acciones tutelares asumidas al 31 de diciembre de 2019, se recibieron 15238 quejas o peticiones y se resolvieron 12225 casos.

Tabla 1. ***Gestión de casos (enero-diciembre 2019)***

Estrategia	Casos ingresados	% Casos ingresados	*Casos finalizados	% Casos finalizados
Trámite sumario personas consumidoras	4273	28.04 %	3952	32.33 %
Trámite sumario personas usuarias	3595	23.59 %	2720	22.25 %
Investigación defensorial	2503	16.43 %	2173	17.78 %
Gestión oficiosa	2472	16.22 %	2155	17.63 %
Vigilancia del debido proceso	986	6.47 %	730	5.97 %
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	851	5.58 %	156	1.28 %
Acción de protección	182	1.19 %	118	0.97 %
Amicus curiae	74	0.49 %	63	0.52 %
Medidas cautelares	69	0.45 %	55	0.45 %
Medidas de protección	135	0.89 %	41	0.34 %

Garantías jurisdiccionales generales	35	0.23 %	20	0.16 %
Habeas data	13	0.09 %	12	0.10 %
Habeas corpus	10	0.07 %	10	0.08 %
Acción por incumplimiento de normas y sentencias e informes internacionales	9	0.06 %	9	0.07 %
Recurso de acceso a la información pública	14	0.09 %	7	0.06 %
Legitimación activa de la patria potestad	1	0.01 %	3	0.02 %
Acción extraordinaria de protección	12	0.08 %	1	0.01 %
Incumplimiento de sentencias y dictámenes constitucionales	4	0.03 %	0	0.00 %
Total	**15 238**	**100 %**	**12 225**	**100 %**

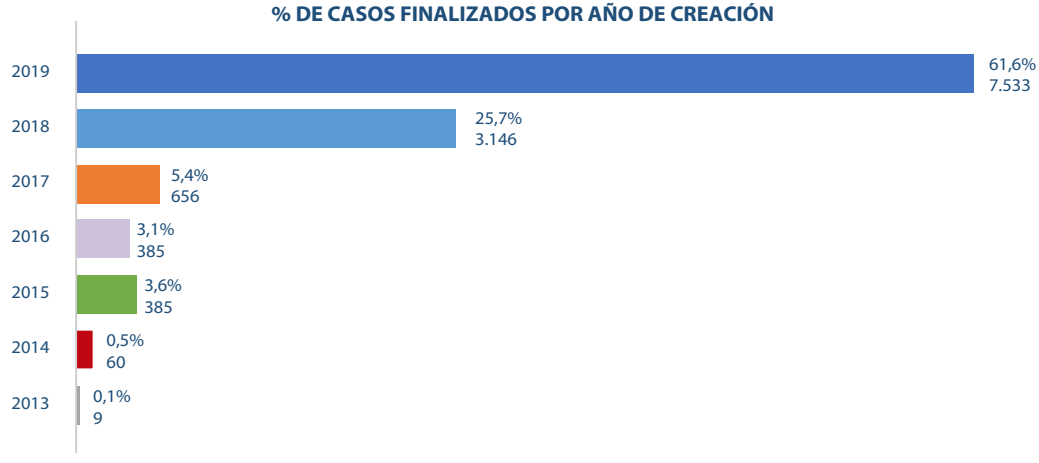
Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial-SIGED, 2019.
**Casos finalizados: Contemplan aquellos finalizados en el 2019 que ingresaron a la DPE a partir de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2019.*

En la tabla 1 se observa que el mayor número de casos ingresados como resueltos corresponden a trámites sobre derechos de las personas usuarias y consumidoras, lo que representa el 52 % del total de los ingresados y el 55 % de los finalizados.

Sin embargo, al considerar el tipo de derecho vulnerado, se equilibra el porcentaje de resolución y finalización de casos, arrojando resultados donde el 52 % de casos finalizados corresponden a derechos humanos y el 48 % a derechos de personas usuarias y consumidoras.

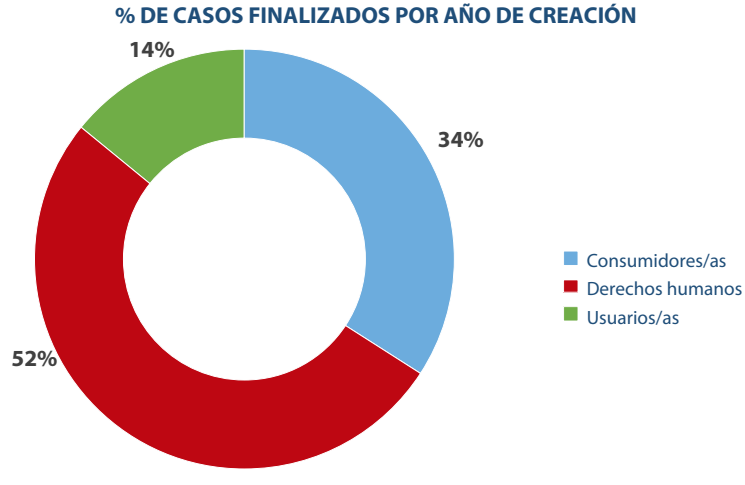
Los casos finalizados durante este período incluyen aquellos ingresados en años anteriores. Es así que, durante el actual período de gestión defensorial, se han resuelto casos rezagados desde el 2013, tal como se detalla en el gráfico:

Figura 2. **Casos finalizados por año de ingreso**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial-SIGED, 2019.

Figura 3. **Porcentaje de casos finalizados por tipo de derecho**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial-SIGED, 2019.

Al analizar la incidencia de casos a escala nacional por grupos de derechos, incluidos los de personas usuarias y consumidoras, se observa que en su mayoría se ingresan quejas relacionadas a los derechos de grupos de atención prioritaria, luego derechos de libertad, del buen vivir y protección.

La tendencia de resolución y finalización de casos dentro del período 2019 de gestión defensorial mantiene relación directa con los ingresados, es así que el 51,7 % de casos finalizados se vinculan a derechos de personas y grupos de atención prioritaria, luego derechos de libertad y buen vivir.

Tabla 2. ***Casos ingresados y finalizados por grupos de derechos***

Estrategia	Casos	% Casos ingresados	*Casos finalizados	% Casos finalizados
Derechos de grupos y personas de atención prioritaria	7237	47.49 %	6320	51.70 %
Derechos de libertad	4611	30.26 %	3678	30.09 %
Derechos del buen vivir	1549	10.17 %	1217	9.96 %
Derechos de protección	1710	11.22 %	929	7.60 %
Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades	72	0.47 %	51	0.42 %
Derechos de participación	54	0.35 %	25	0.20 %
Derechos de la naturaleza	5	0.03 %	5	0.04 %
Total	**15 238**	**100 %**	**12 225**	**100 %**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial-SIGED, 2019.
**Casos finalizados: Contemplan aquellos finalizados en 2019 que ingresaron a la DPE a partir de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2019.*

Al tomar en consideración los trámites ingresados y atendidos por las unidades técnicas centrales y desconcentradas, se puede constatar que el 52 % de los casos corresponden a las coordinaciones zonales 8, 9 y 4 y estas unidades gestionaron la finalización del 49 % de los casos.

Esta casuística tiene relación directa con el esquema poblacional e índices de conflictividad social en el Ecuador, reflejando a Guayas, Pichincha y Manabí, como las zonas de mayor acción y cobertura defensorial, con el 59 % de ingreso de casos y 56 % finalizados, del total de incidencia nacional. Guayas es la provincia con mayor porcentaje de ingreso de casos con el 42 % y con el 33 % de casos finalizados, con relación al total nacional.

Tabla 3. ***Casos ingresados y finalizados por unidad***

Estrategia	Casos ingresados	% Casos ingresados	*Casos finalizados	% Casos finalizados
Coordinación General Defensorial 8 Guayaquil	5280	34.65 %	3227	26.40 %
Coordinación General Defensorial 9 Quito (Norte/Sur)	1399	9.18 %	1264	10.34 %
Coordinación General Defensorial 4 Manabí	1291	8.47 %	1468	12.01 %
Coordinación General Defensorial 5 Guayas	1057	6.94 %	843	6.90 %
Coordinación General Defensorial 6 Azuay	727	4.77 %	571	4.67 %
Delegación Provincial de Los Ríos	570	3.74 %	656	5.37 %
Coordinación General Defensorial 3 Tungurahua	425	2.79 %	178	1.46 %
Delegación Provincial de El Oro	381	2.50 %	288	2.36 %
Delegación Provincial de Chimborazo	356	2.34 %	374	3.06 %
Delegación Provincial de Imbabura	333	2.19 %	258	2.11 %
Delegación Provincial de Esmeraldas	323	2.12 %	262	2.14 %

Delegación Provincial de Cañar	300	1.97 %	260	2.13 %
Delegación Provincial de Pichincha	297	1.95 %	397	3.25 %
Delegación Provincial de Cotopaxi	277	1.82 %	228	1.87 %
Delegación Provincial de Santa Elena	263	1.73 %	81	0.66 %
Delegación Provincial de Pastaza	239	1.57 %	158	1.29 %
Delegación Provincial de Santo Domingo de Tsáchilas	233	1.53 %	242	1.98 %
Delegación Provincial de Napo	230	1.51 %	168	1.37 %
Coordinación General de Defensorial 1 Carchi	195	1.28 %	208	1.70 %
Coordinación General de Defensorial Zonal 7 de Loja	186	1.22 %	104	0.85 %
Delegación Provincial de Bolívar	169	1.11 %	274	2.24 %
Delegación Provincial de Sucumbíos	157	1.03 %	88	0.72 %
Coordinación General Defensorial 2 de Orellana	125	0.82 %	127	1.04 %
Delegación Provincial de Zamora Chinchipe	121	0.79 %	122	1.00 %
Delegación Provincial de Morona Santiago	89	0.58 %	140	1.15 %
Delegación Provincial de Galápagos	75	0.49 %	42	0.34 %

Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir	70	0.46 %	109	0.89 %
Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades	53	0.35 %	72	0.59 %
Derechos Colectivos, Naturaleza Y Ambiente	14	0.09 %	16	0.13 %
Dirección General Tutelar	3	0.02 %	0	0.00 %
Total	**15238**	**100 %**	**12225**	**100 %**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial-SIGED, 2019.
**Casos finalizados: Contemplan aquellos finalizados en 2019 que ingresaron a la DPE a partir de 2013 hasta el 31 de diciembre de 2019.*

ii. Procesos de enseñanza aprendizaje

Durante el presente período se han realizado un total de 631 ejecuciones de procesos de enseñanza aprendizaje, entre capacitación, sensibilización y difusión, ejecutados por las unidades de la Defensoría del Pueblo a escala central y desconcentrada, donde participaron 11 958 personas de la sociedad civil y representantes de diferentes instituciones públicas del país.

Tabla 4. ***Número de personas y de procesos de Educación en Derechos Humanos realizados a escala nacional***

Unidad	Número de ejecuciones	Personas capacitadas sociedad civil	Personas servidoras públicas capacitadas	Personas sensibilizadas
Coordinación General Defensorial Zonal 1 - Carchi	7	209	134	30
Coordinación General Defensorial Zonal 2 - Orellana	14	152	38	0
Coordinación General Defensorial Zonal 3 - Tungurahua	39	537	95	154
Coordinación General Defensorial Zonal 4 - Manabí	54	520	329	149
Coordinación General Defensorial Zonal 5 - Guayas/Milagro	12	20	63	159

Coordinación General Defensorial Zonal 6 - Azuay	66	613	285	777
Coordinación General Defensorial Zonal 7 - Loja	104	567	560	290
Coordinación General Defensorial Zonal 8 - Guayaquil	20	315	76	130
Coordinación General Defensorial Zonal 9 - Quito	13	126	65	21
Delegación Provincial de Bolívar	7	86	21	32
Delegación Provincial de Cañar	5	28	39	21
Delegación Provincial de Chimborazo	13	103	93	0
Delegación Provincial de Cotopaxi	28	293	26	114
Delegación Provincial de El Oro	10	68	77	50
Delegación Provincial de Esmeraldas	32	182	141	133
Delegación Provincial de Galápagos	16	30	30	0
Delegación Provincial de Imbabura	5	46	13	23
Delegación Provincial de Los Ríos	15	60	150	150
Delegación Provincial de Morona Santiago	12	70	98	0
Delegación Provincial de Napo	15	113	91	79

Delegación Provincial de Pastaza	24	103	68	92
Delegación Provincial de Pichincha	15	108	93	58
Delegación Provincial de Santa Elena	0	0	0	0
Delegación Provincial de Santo Domingo de los Tsáchilas	30	357	136	266
Delegación Provincial de Sucumbíos	12	116	60	17
Delegación Provincial de Zamora Chinchipe	15	209	60	150
Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación	48	166	493	532
Total	**631**	**5197**	**3334**	**3427**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema Gobierno por Resultados-GPR, 2019.

En el marco de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública se capacitaron a 65 instituciones privadas que reciben fondos públicos; y, a 974 instituciones públicas, con un total de 3028 personas capacitadas.

Tabla 5. Número de personas capacitadas en LOTAIP

Personas capacitadas	Total
Ciudadanos y ciudadanas capacitadas en LOTAIP	1343
Servidores/as públicos/as capacitados/as en LOTAIP	1685
Total general	**3028**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema Gobierno por Resultados-GPR, 2019.

CAPÍTULO II
LA ACCIÓN DEFENSORIAL Y SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA

CAPÍTULO II
LA ACCIÓN DEFENSORIAL Y SU IMPACTO EN LA SOCIEDAD ECUATORIANA

a. INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS DE RELEVANCIA NACIONAL

La Defensoría del Pueblo concentra su intervención en la protección de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, como los niños, niñas y adolescentes, las mujeres, las personas con discapacidad y otros grupos afectados por la discriminación y la desigualdad.

En este período de gestión al frente de la Institución Nacional de Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo ha intervenido en temas trascendentales de protección de derechos colectivos y de la naturaleza, derechos laborales, derechos de las mujeres a una vida libre de violencia, matrimonio igualitario, crisis penitenciaria e integridad física de las personas privadas de la libertad, derecho a la salud y de las y los profesionales en medicina, derechos de las personas en situación de movilidad humana en el territorio ecuatoriano, fortalecimiento de las unidades cantonales encargadas de la protección de derechos y actos de vulneración de derechos a escala mundial.

A continuación, se detallan las acciones más relevantes impulsadas por el Defensor del Pueblo:

1. Defensoría del Pueblo presenta acciones de protección para garantizar el principio de paridad de género en el ejercicio del derecho a la igualdad material en las vicealcaldías del país.

La Constitución de la República del Ecuador y la normativa vigente prevén normas constitucionales y legales para garantizar la representación de las mujeres en los gobiernos locales del Ecuador. Nos referimos a lo establecido en los artículos 61.7 y 65 de la Constitución ecuatoriana que estipulan el derecho a desempeñar empleos y funciones públicas con criterios de equidad y paridad de género.

Por su parte, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, el cual establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio, como refuerzo de las disposiciones constitucionales, en el inciso segundo de su artículo 317 señala que los consejos regionales, concejos metropolitanos y municipales procederán a elegir de entre sus miembros a la segunda autoridad del ejecutivo del correspondiente gobierno, de acuerdo con el principio de paridad entre mujeres y hombres.

Desarrollo

Las elecciones seccionales de 2019 registraron que, de los 221 gobiernos municipales, las mujeres representaron el 8 %, es decir, que en total se escogió a 18 mujeres como alcaldesas. De acuerdo con la información levantada en territorio a través de las delegaciones

provinciales y coordinaciones generales zonales de la Defensoría del Pueblo, 117 cantones cumplían con la paridad de género, lo que correspondio a un 53 %, en tanto que, 104 cantones no cumplían, lo cual equivalió al 47 %, donde no se reconocían los derechos de las mujeres a acceder a las vicealcaldías. Estos datos se irán actualizando durente el 2020.

Esta situación evidencia la desigualdad material de las mujeres frente al ejercicio de sus derechos políticos, específicamente al desempeño de funciones públicas, ante lo cual la Defensoría del Pueblo ha interpuesto acciones de protección en distintas partes del país con el fin de demandar de la justicia que se garanticen los derechos constitucionalmente consagrados.

Es importante destacar que la sociedad civil ha acompañado las acciones a través de amicus curiae, en los cuales han expuesto la importancia del respeto de estos derechos constitucionales que han sido conquistados por las luchas de las mujeres y sobre los cuales no debe retroceder.

Resultados

- √ En 2019, se interpusieron 70 acciones de protección, de las cuales se obtuvieron resultados positivos en 22 casos, y están en espera de audiencia 12 casos; resultados desfavorables en 36 casos, de los cuales 19 sentencias fueron resueltas por las cortes provinciales respectivas. Se han designado 24 mujeres como vicealcaldesas.

2. Caso Furukawa: esclavitud moderna en el siglo XXI

El 18 de febrero de 2019, la Institución Nacional de Derechos Humanos emitió el informe de verificación de derechos humanos: *Situación de trabajadores y trabajadoras en las plantaciones de la empresa "Furukawa Plantaciones A.A del Ecuador"*, sobre la situación de las y los extrabajadores de Furukawa, en el cual se estableció la vulneración de derechos como: trabajo en condiciones dignas, seguridad social, salud, vivienda, identidad, acceso a servicios públicos, entre otros, de las personas que habitaban las haciendas de propiedad de la empresa, bajo un contexto de explotación y como resultado de omisiones históricas de control de las entidades del Estado.

En este informe se recomendó a varias instituciones públicas la implementación de acciones tendientes a la reparación integral de las víctimas, de acuerdo con el nivel de responsabilidad, es decir, lo que la empresa debe a sus extrabajadores y extrabajadoras y a sus familias por violación de derechos laborales, y lo que el Estado debe reparar por la omisión de control ante la vulneración de derechos humanos.

Desarrollo

Del seguimiento a los exhortos defensoriales se evidencia que no han existido acciones adecuadas ni eficaces para reparar las vulneraciones de derechos de las personas afectadas.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo, se pronunció respecto al acuerdo que firmó el pasado 15 de agosto de 2019 entre Furukawa y uno de los representantes de los grupos de extrabajadores y extrabajadoras y señaló su preocupación ya que, mediante este acuerdo entre actores privados, se pretende excluir a muchas víctimas de esta esclavitud moderna.

La Defensoría del Pueblo, en su rol de protección y tutela de derechos, ha remitido algunas propuestas de medidas de reparación integral que se consideran urgentes en el presente caso:

- Expropiación de tierras de la empresa Furukawa a favor de las y los trabajadores, cuyos costos deberán ser asumidos por el Estado.
- Construcción de viviendas dignas a través de los planes de gobierno.
- Medios de vida con la inclusión en el desarrollo de proyectos agrícolas productivos por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería: i) asesoría técnica para auto sostenibilidad familiar a través de la creación de huertos familiares; y, ii) asesoría técnica para desarrollo de proyectos de agricultura que permitan el trabajo y sustento económico de estas familias.
- Otorgamiento de beneficios socioeconómicos a largo plazo para que las y los afectados continúen su proyecto de vida.
- Disculpas públicas por parte de las más altas autoridades del Estado para remediar la vulneración de derechos ocasionada por más de 50 años.

En este sentido, la Defensoría del Pueblo ha exhortado a que se realicen acciones tendientes a mejorar la situación actual de vida y trabajo de todas las víctimas, promoviendo la garantía de sus derechos, en especial, en torno al acceso a una vivienda digna, así como a la salud, educación y una vida libre de violencia.

3. Gestión para la prevención de la tortura y otros malos tratos y la protección de los derechos de las personas privadas de libertad

El 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, instrumento que establece las obligaciones de los estados parte para de proteger a las personas privadas de libertad contra la tortura y otras

penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. El artículo 1 de este instrumento internacional establece la necesidad de realizar visitas periódicas en lugares donde se encuentren personas privadas de libertad (ONU, 2002).

Así también, la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 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". En torno a este mandato la Defensoría del Pueblo a través del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes (MNPT), durante el 2019, realizó las siguientes actividades:

Desarrollo

1. El MNPT efectuó 32 visitas a diversos lugares de privación de libertad, de los cuales 13 visitas se realizarón a centros que se visitaban por primera vez o no habían sido visitados en más de dos años; 10 visitas coyunturales que requirieron la planificación de visitas inmediatas por parte del Mecanismo, como por ejemplo, las protestas de octubre, en las que se visitaron en varias ocasiones a unidades de flagrancia e instalaciones del GIR en la ciudad de Quito a fin de verificar las condiciones en que los se encontraban las personas detenidas en este contexto; y, 9 visitas de seguimiento a centros que ya habían sido visitados en 2018 para verificar la implementación de las recomendaciones efectuadas.
2. Adicionalmente a las visitas preventivas realizadas por el MNPT se deben sumar cuatro visitas de seguimiento al cumplimiento de sentencia, realizadas en relación a la situación de las personas privadas de libertad por apremio en el CDP El Inca de la ciudad de Quito y la visita realizada al Centro de Rehabilitación Social de Ibarra en virtud de la acción de hábeas corpus planteada por las personas privadas de libertad de dicho centro.
3. Con base en la información recopilada por el MNPT se emitieron cinco pronunciamientos públicos expresando preocupación ante la grave situación que atraviesa el Sistema de Rehabilitación Social. Los pronunciamientos destacan que las diferentes entidades que tienen a cargo este sistema no han brindado la atención adecuada para mitigar ni reducir la inseguridad y violencia al interior de los centros. Ante los reiterados hechos de violencia, la Defensoría del Pueblo insistió en la importancia de la protección de la integridad física de las personas privadas de libertad, así como el deber del Estado en calidad de custodio. De igual forma, se emitió un pronunciamiento en relación a la detención de 73 personas en las instalaciones del Grupo de Intervención y Rescate GIR.
4. Se contribuyó activamente desde la experticia del MNPT, con criterios que alimentan la reforma o sustitución de varios cuerpos legales; entre ellos, reformas al Código Orgánico Integral Penal, con respecto al libro de ejecución de penas; modificación del Manual de Capacitación para la formación de agentes de seguridad penitenciaria, previo al reclutamiento de nuevos/as integrantes; reforma al Protocolo de personas no admitidas en el Aeropuerto Mariscal Sucre, esto en función del informe de visita que el MNPT levantó en 2018; reforma al Reglamento al Sistema Nacional de Rehabilitación Social, en el que servidores/as del MNPT participaron en más de 20 sesiones, junto a delegados de todas las instituciones del Directorio del Organismo Técnico de Rehabilitación Social, en sesiones de ocho horas diarias, dos veces por semana.

5. El Defensor del Pueblo participó en el Grupo Parlamentario por los Derechos Humanos de la Asamblea Nacional, donde se analizaron alternativas y se plantearon posibles soluciones para la crisis penitenciaria vigente. La Defensoría del Pueblo presentó datos e información relevante levantada a través de las visitas realizadas por el MNPT, y que fue el principal insumo de trabajo del grupo parlamentario durante su sesión. En virtud de la información presentada, se solicitó a las y los asambleístas que se exija una respuesta por parte del Ejecutivo, así como también que se realicen las investigaciones correspondientes en los casos de malos tratos y muertes de personas privadas de libertad. La institución destacó la importancia de proteger y garantizar los derechos de las personas al interior de los centros de rehabilitación social, especialmente, aquellos que fueron restringidos a partir de la declaratoria de estado de emergencia. Además, solicitó se considere en las reformas del Código Orgánico Integral Penal (COIP), mecanismos para evitar el uso excesivo de la prisión como respuesta al delito y, a su vez, se refuerce la generación de una política criminal integral de prevención del delito.
6. La Defensoría del Pueblo, a través del MNPT, mantuvo múltiples reuniones con el Consejo Nacional de Igualdad Intergeneracional, a fin de delinear estrategias, para que nuestras instituciones, desde sus distintos ámbitos, propongan recomendaciones y políticas públicas encaminadas a mejorar la gestión de los centros de adolescentes infractores/as, efectuando seguimiento sobre el avance de estas propuestas. Incluso se mantuvo reuniones tripartitas en conjunto con el área responsable de adolescentes infractores/as del Servicio Nacional de Atención Integral a Personas Adultas Privadas de Libertad y Adolescentes Infractores (SNAI) y se analizó además la situación de niños y niñas que viven juntos a sus madres privadas de libertad en los centros.
7. De igual forma se mantuvo reuniones con el Ministerio de Gobierno, con la finalidad de abordar la problemática sobre revisiones invasivas que se presentan al interior de los centros de privación de libertad. Así también, la institución participó en la mesa interinstitucional de seguridad ciudadana apoyando la temática de la rehabilitación social, con la finalidad promover acuerdos nacionales que, posteriormente, se integren como política pública dirigida a construir una política criminal integral articulada desde la prevención e incidencia en la mejora de las condiciones y atención de personas privadas de libertad que hacen parte del sistema de rehabilitación social.
8. El Defensor del Pueblo asistió a las sesiones de las y los representantes de las entidades públicas que forman parte del Organismo Técnico de Rehabilitación Social. En este espacio se presentó el diagnóstico de la situación carcelaria que vive el país, así como también, se propuso acciones que permitan articular una política integral en materia de seguridad. Además, enfatizó su compromiso de velar por la atención de las personas privadas de libertad como grupo de atención prioritaria. Al respecto, señaló la importancia de resolver la crisis penitenciaria mediante acciones integrales que ataquen problemas estructurales y no únicamente situaciones coyunturales.
9. Entre otros espacios, participó en el taller de validación final del "Manual de Atención Integral en Violencia de Género y Graves Violaciones a los Derechos Humanos, 2019", herramienta propuesta por el Ministerio de Salud Pública, dirigida a garantizar una atención oportuna y adecuada dentro del sistema a las víctimas de los actos antes referidos; de igual forma, en las reuniones interinstitucionales promovidas por el Consejo de la Judicatura para tratar la situación de las unidades

de garantías penitenciarias, mesa que nace de la intervención que el MNPT realizó tras expresar su preocupación por la falta de jueces en esta materia, cuya competencia se encuentra establecida en la ley.

10. El MNPT es parte de la mesa de trabajo interinstitucional que aborda la implementación de justicia juvenil restaurativa; el MNPT también participó en la mesa interinstitucional promovida por la Corte Nacional que aborda la situación de la aplicación de las medidas cautelares personales y el hacinamiento penitenciario.

11. Durante el 2019 realizaron acercamientos con organizaciones de la sociedad civil y familiares de personas privadas de libertad, con la finalidad de fortalecer la reflexión sobre la situación de privación de libertad, especialmente, la relacionada a los centros de rehabilitación social. En este sentido, se mantuvo contacto con el Comité Pro Defensa de los Derechos de las Personas Privadas de Libertad de Sucumbíos que agrupa a familiares de PPL de la provincia de Sucumbíos, Fundación Terre de Hommes, la Pastoral Penitenciaria, entre otras; de igual forma, con la veeduría ciudadana para "Vigilar el cumplimiento y aplicación de los principios y buenas prácticas, contenidos en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para las personas adultas en conflicto con la ley que están privadas de libertad en el Centro de Rehabilitación Social de Sucumbíos", con el envío de insumos levantados por el MNPT en sus visitas al centro de dicha localidad, para la elaboración del informe de veeduría ciudadana.

12. La Defensoría del Pueblo, a través del MNPT, junto a organismos internacionales, participó en el "Encuentro Regional de Mecanismos de Prevención de la Tortura sobre la prevención de la Tortura y los malos tratos en las primeras horas de detención", que se realizó en la ciudad de México del 18 al 20 de septiembre de 2019. La actividad permitió identificar estrategias de intervención para los mecanismos nacionales de prevención de la tortura, cuyas temáticas abordadas fueron implementadas en las visitas realizadas a las zonas de flagrancia durante las movilizaciones del mes de octubre de 2019.

13. Con ocasión de la visita de la CIDH realizada para levantar información respecto a la situación presentada por las movilizaciones de octubre de 2019, el MNPT acompañó a personal de la delegación a las visitas realizadas al CDP El Inca en Quito, al Centro de Rehabilitación Social Regional de Cotopaxi, así como a la reunión con organizaciones indígenas de Cotopaxi que participaron en las protestas, con la finalidad de recabar información y testimonios de las víctimas.

14. Con relación a la declaratoria y ampliación de estado de excepción que inició el 16 de mayo de 2019, a través de los decretos ejecutivos N.° 741 y N.° 754 de 27 de mayo de 2019, la Defensoría del Pueblo, desde el ámbito tutelar a través de sus delegaciones y coordinaciones provinciales visitó los centros de rehabilitación social, respecto al seguimiento de la implementación del estado de excepción del sistema de rehabilitación social, en el marco del cumplimiento del dictamen de la Corte Constitucional. Las conclusiones de la Defensoría del Pueblo sobre este aspecto fueron remitidas a la entidad constitucional y se refirieron a:

    - Las medidas dispuestas por el estado de excepción se relacionaron únicamente con la seguridad de los Centros de Rehabilitación Social, donde se evidenció movilización de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional para precautelar la seguridad al interior y exterior de los centros, sin embargo, su presencia no se concreto en todos estos lugares ni fue la

solución para brindar más seguridad y reducir la violencia existente; e inclusive, esta se incrementó desde la declaratoria de estado de excepción.

- No se observó la implementación de alguna medida orientada al fortalecimiento de los ejes de rehabilitación social, al contrario, se registró la suspensión de talleres laborales que beneficiaban directamente a las personas privadas de la libertad (PPL).
- Tampoco evidenció mantenimientos o arreglos de la infraestructura penitenciaria.
- El hacinamiento continúa sin tener medidas concretas y adecuadas para su solución.
- El Organismo Técnico de Rehabilitación Social no se ha reunido con la regularidad necesaria para afrontar la crisis del Sistema de Rehabilitación Social.
- La asignación presupuestaria es insuficiente y, actualmente, el dinero se ha destinado al pago pendiente de la alimentación impaga de diciembre de 2018 a febrero de 2019.
- La declaratoria del estado de excepción y su renovación no tuvo resultados positivos ni cumplió con el objetivo de atender y establecer una planificación adecuada.

15. De igual forma, a propósito de los eventos de octubre suscitados en nuestro país, el MNPT preparó un informe temático denominado: "Las salvaguardas en las primeras horas de detención en el contexto de las manifestaciones como mecanismos para prevenir la tortura, los tratos crueles inhumanos o degradantes", que recoge legislación, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional, a demás de la experticia del MNPT, a fin de contar con principios y procedimientos claros que se deben observar, tanto por las fuerzas estatales de seguridad como por las y los operadores de justicia e instituciones defensoras de derechos. Cuando esta herramienta se apruebe de las autoridades podrá ser socializada a la ciudadanía y autoridades.
16. Finalmente, durante el 2019 se ejecutaron varias actividades dentro del proyecto OPCAT-047/GLO/09/HC/07-B453, en el marco del acuerdo de subvención suscrito entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador - Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Este proyecto incluyó actividades como la contratación de dos consultores profesionales en las áreas de psicología y medicina general, quienes acompañaron al equipo del MNPT en 11 visitas a lugares de privación de libertad a escala nacional; la realización de varios talleres y conversatorios dirigidos a servidoras y servidores públicos, sociedad civil y familiares de personas privadas de libertad, en distintas ciudades del país, a fin de posicionar y dar a conocer, de manera más amplia, el trabajo del Mecanismo; y, la elaboración e impresión de múltiples productos comunicacionales como el Informe anual 2018 de gestión del MNPT, la compilación de estándares y normativa relacionada con las revisiones invasivas en lugares de privación de libertad y la elaboración de otros documentos.

Resultados

- Emisión de cinco pronunciamientos públicos sobre la situación carcelaria y un pronunciamiento en relación a la detención de 73 personas en las instalaciones del Grupo de Intervención y Rescate GIR durante las movilizaciones de octubre de 2019.
- 32 visitas preventivas a lugares de privación de libertad por parte del MNPT y capacitaciones a la sociedad civil; así también, cuatro visitas dentro del seguimiento al cumplimiento de sentencias en relación a la situación de personas privadas de libertad del área de apremio del Centro de privación provisional de El Inca y el Centro de Rehabilitación Social de Ibarra.
- Participación en las reuniones del Directorio del Organismo Técnico del Sistema de Rehabilitación Social y en la mesa técnica de revisión del reglamento que regula el sistema.
- Participación en cuatro mesas interinstitucionales en las que se abordaron varias problemáticas relacionadas a las condiciones de privación de libertad.
- Coordinación de actividades con el Comité Pro Defensa de los Derechos de las Personas Privadas de Libertad de Sucumbíos que agrupa a familiares de PPL de la provincia, la Fundación Terre de Hommes, la Pastoral Penitenciaria, entre otras.
- Participación en el "Encuentro Regional de Mecanismos de Prevención de la Tortura sobre la prevención de la Tortura y los malos tratos en las primeras horas de detención", que se realizó en la ciudad de México del 18 al 20 de septiembre de 2019.
- Acompañamiento en la realización de visitas de miembros de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos para levantar información respecto a la situación presentada en las movilizaciones sucedidas en el mes de octubre de 2019.
- Presentación de la información levantada por el MNPT ante la Asamblea Nacional.
- Realización de visitas por parte de las delegaciones y coordinaciones zonales a los centros que forman parte del Sistema Nacional de Rehabilitación Social dentro del Estado de Excepción del Sistema Nacional de Rehabilitación Social y presentación de los informes de seguimiento del dictamen emitido por la Corte Constitucional.
- Sistematización de estándares de condiciones mínimas que deben tener los lugares que albergan a adolescentes en conflicto con la ley, incluidos aspectos como el personal, servicios de salud y trato tomando en cuenta lo establecido en convenios internacionales, legislación nacional, jurisprudencia, y doctrina.
- De igual forma, a propósito de los eventos de octubre suscitados en nuestro país, el MNPT preparó un informe temático denominado "*Las salvaguardas en las primeras horas de detención en el contexto de las manifestaciones como mecanismos para prevenir la tortura, los tratos crueles inhumanos o degradantes*", que recoge legislación, jurisprudencia y doctrina nacional e internacional, a demás de la experticia del MNPT, a fin de contar con principios y procedimientos claros que se deben observar, tanto por las fuerzas estatales de seguridad como por las y los operadores de justicia e instituciones defensoras de derechos tanto públicos como privados.
- Ejecución de varias actividades previstas dentro del Proyecto de Inversión para el "Fortalecimiento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura".

4. Acción defensorial estratégica a favor de las y los maestros jubilados para el pago de la compensación jubilar establecida en la Constitución

La Constitución de la República del Ecuador de 2008 determinó en la transitoria vigesimoprimera, el pago de una compensación para estimular el retiro de las y los docentes del sector público, teniendo en cuenta su edad y años de servicio, previa regulación del procedimiento y métodos de cálculo.

Dicha compensación no ha sido cancelada en su totalidad a las y los maestros jubilados del período 2008 a 2010; y, a las personas jubiladas del período 2015 a 2018 a quienes no se les ha cancelado.

Como resultado del impago de la deuda por compensaciones jubilares, después de todos los reclamos pertinentes y de acudir a más de 200 reuniones con las autoridades y representantes de los ministerios de Educación, Finanzas y Trabajo, los maestros y maestras jubiladas se declararon en huelga de hambre el 22 de mayo de 2019.

Desarrollo

Ante esta situación, el Presidente de la República solicitó a los ministros de Trabajo y Finanzas que apliquen las medidas necesarias para cumplir los derechos de los maestros y maestras jubiladas, logrando con ello, que la medida de hecho se suspenda; sin embargo, luego de varias reuniones y de mesas de trabajo, no se cristalizaron los pagos.

La Defensoría del Pueblo realizó el acompañamiento y seguimiento a todas las acciones que emprendió la *Coordinadora de maestros y maestras jubilados*, acompañándo a las reuniones en las que se firmaron dos acuerdos que no fueron cumplidos a cabalidad por el Estado, causando que las y los maestros reanuden su huelga de hambre el 23 de julio de 2019, la cual duró 16 días. La Institución Nacional de Derechos Humanos requirió a las secretarías del Estado que atiendan los pedidos y que el Ministerio de Salud realice la atención médica a las personas que se encontraban en la huelga.

El 5 de agosto de 2019, la Defensoría del Pueblo luego de agotar todas las instancias de diálogo con las autoridades de los ministerios, presentó una acción de protección en contra del Estado por la vulneración de los derechos a la igualdad y no discriminación, la seguridad jurídica y al proyecto de vida de las maestras y maestros jubilados.

Resultados

- √ La presentación de la acción de protección contribuyó a que las autoridades se activen y busquen llegar a acuerdos para terminar la huelga de hambre y, finalmente, se procesen los pagos de la compensación jubilar.

√ El 7 de agosto se logró un acuerdo entre el Ministerio de Finanzas y las maestras y maestros jubilados, levantándose la huelga de hambre.

5. Comisión Especial para la Verdad, Justicia y Reparación

En el marco del paro nacional y la declaratoria de estado de excepción realizada por el presidente Lenín Moreno, mediante Decreto Ejecutivo No. 884 de 03 de octubre de 2019, la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional y legal, específicamente de lo establecido en el artículo 215 de la Constitución, ejecutó una serie de acciones para promover y proteger los derechos humanos en el país, como el proceso de monitoreo de la situación de derechos humanos en las manifestaciones; el patrocinio de acciones de garantías jurisdiccionales; la vigilancia del debido proceso; y, acciones para impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

Además, con base a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que determina que para el cumplimiento de sus atribuciones y competencias podrá crear comisiones especiales para enfrentar oportuna y eficazmente situaciones que amenacen o vulneren gravemente los derechos humanos y de la naturaleza, conformó la Comisión Especial para la Verdad, Justicia y Reparación para investigar los hechos ocurridos en las protestas que tuvieron lugar en el país, especialmente, durante el período comprendido entre el 03 y 16 de octubre de 2019.

Desarrollo

La Comisión investiga las posibles violaciones a los derechos humanos suscitadas en el marco del paro nacional y concluirá sus funciones con un informe final que será puesto en consideración de las autoridades pertinentes en búsqueda de verdad, justicia y reparación. Además de las acciones que la Defensoría del Pueblo realice en el marco de sus atribuciones.

La Comisión Especial para la Verdad, Justicia y Reparación realizó un proceso de intercambio de experiencias y fortalecimiento de capacidades con el programa de transferencia de buenas prácticas de alcance regional para la prevención, judicialización y reparación de ejecuciones extrajudiciales y desapariciones de personas (PRADH), para lo cual se contó con la presencia de Elizabeth Abi-Mershed (Estados Unidos), ex secretaría ejecutiva Adjunta de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos; Ana González (Argentina), consultora internacional de la Comisión para el esclarecimiento histórico para las violaciones de los derechos humanos en Guatemala; Andrea Flores (Ecuador); y, Patricio Rojas Mesina (Chile), del CIEP-UNSAM.

Las principales líneas abordadas en este proceso fueron los principios básicos sobre el derecho a la protesta social en el derecho internacional de los derechos humanos; represión de la protesta y uso de armas letales y no letales; y, el equipo experto brindó su apoyo para la construcción de la metodología para la verificación, esclarecimiento de hechos, recopilación, registro y archivo de pruebas sobre conductas vinculadas a violaciones a los derechos humanos (toma de testimonios, análisis de información e interpretación).

Además de ello, la Comisión receptó testimonios y realizó pedidos de información a las instancias pertinentes.

Resultados

- La Comisión Especial para la Verdad, Justicia y Reparación se encuentra realizando las investigaciones respectivas sobre los hechos ocurridos en relación con las protestas que tuvieron lugar en el país, especialmente, durante el periodo comprendido entre el 03 y 16 de octubre de 2019.

6. Matrimonio igualitario

En el Ecuador no estaba permitido el matrimonio entre personas del mismo sexo. Ante ello, varios colectivos presentaron una acción de protección que generó la consulta a la Corte Constitucional sobre el tema, esto hizo que el juez ponente convoque a la audiencia a las partes para que den a conocer sus fundamentos.

Desarrollo

En la presente causa la Defensoría del Pueblo, presentó su posición a través de Amicus Curiae, estableciendo la necesidad del reconocimiento del matrimonio civil igualitario como una medida para evitar la discriminación y lograr que las normas jurídicas en el país cumplan su objetivo fundamental, respetar y garantizar los derechos, en el marco de los principios pro persona.

Resultados

- La Corte Constitucional resolvió dar paso al matrimonio igualitario en Ecuador, considerando la opinión consultiva de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), que establece derechos más favorables para la población LGBTI (lesbianas, gais, bisexuales, transgénero e intersexo), sin que medie una reforma constitucional y el amicus curiae que fue presentado por la Defensoría del Pueblo.

7. El deporte por los derechos humanos y contra la discriminación

El Defensor del Pueblo, en el marco de su labor de promoción y respeto de los derechos, el 2 de junio de 2019 participó en la carrera inclusiva y solidaria más grande del mundo denominado "Quito Últimas Noticias 5K", organizada por el Consejo Nacional de Discapacidades (CONADIS).

Además, como embajador de la carrera "Quito Contra el Cáncer 6K", el 03 de agosto de 2019, participó con su equipo de trabajo en beneficio de la Fundación Jóvenes Contra el Cáncer Ecuador.

Actos simbólicos, no competitivos y sin fines de lucro que suman esfuerzos a favor de los derechos humanos y la lucha contra la discriminación en nuestro país, bajo la premisa de que el deporte constituye un espacio valioso que promueve la inclusión y participación de las personas sin ningún tipo de discriminación.

8. Actos simbólicos para la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza

En el marco del Día Internacional de los Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo como parte de la iniciativa "Tiempo de derechos – Tiempo de memoria", realizó el acto Siembra un árbol por la vida, mediante el cual, de manera simbólica se sembró árboles en el Parque El Arbolito de Quito, en memoria de las víctimas de las violaciones de derechos humanos en octubre de 2019 y en concordancia con los derechos de la naturaleza.

De manera simbólica, se realizó simultáneamente la siembra de árboles en distintos lugares del país como Riobamba, Ambato, Latacunga, Guaranda, Tena, Sigchos, El Corazón y otros.

b. ACCIONES DEFENSORIALES

i. Protección de derechos

1. Casos relevantes de vulneración de derechos humanos y de la naturaleza

En el marco de la implementación de los procesos de protección y tutela de los derechos humanos en el país, la Defensoría del Pueblo dio énfasis en el cambio de la forma de intervención en el trabajo frente a los casos.

En esta línea, se apoyó en la implementación de la "Acción defensorial estratégica", que tiene como base el trabajo estructural y el litigio estratégico como mecanismo de exigibilidad y cambio social. Es así que, se identificaron varias situaciones estructurales de violación de derechos humanos en el país, que han sido abordadas por la Defensoría del Pueblo y se exponen a continuación:

a. El derecho a la consulta previa dirigida a pueblos indígenas, afroecuatorianos y montuvios

La consulta previa en Ecuador es un derecho colectivo de los pueblos y nacionalidades indígenas y del pueblo afroecuatoriano reconocido desde la Constitución de 1998. Con la vigencia de la Constitución de 2008, también se reconoció este derecho a

los pueblos montuvios. Cabe indicar que el Ecuador ratificó el Convenio 169 de la OIT en 1998, siendo incorporado también al ordenamiento jurídico del Ecuador y es de cumplimiento obligatorio[1].

Ante la autorización del Estado para el desarrollo del Proyecto Central Hidroeléctrico Piatúa se presentó una acción de protección, en coordinación con el Pueblo Originario de la Nacionalidad Kichwa del cantón Santa Clara (PONAKICSC), la Confederación de las Nacionalidades Indígenas de la Amazonía Ecuatoriana (CONFENIAE) y otras entidades relacionadas por la vulneración de derechos colectivos a la consulta previa, libre e informada del pueblo indígena de Santa Clara, entre otros derechos conexos y de la naturaleza.

A petición del Consejo de Coordinación de la Nacionalidad Waorani del Ecuador-Pastaza (CONCONAWEP) y de Pikenani (autoridades comunitarias Waoranis), la Delegación Provincial de Pastaza de la Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección contra el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) y el Ministerio del Ambiente (MAE), por la afectación a los derechos a la autodeterminación y consulta previa, libre e informada durante el proceso de consulta realizado en 2012, en el Bloque 22, durante la XI Ronda Suroriente.

Los jueces de primera instancia aceptaron la acción jurisdiccional y la sentencia fue apelada parcialmente, puesto que el fallo beneficiaba únicamente a 12 de las 16 comunidades reclamantes.

Mediante sentencia de segunda instancia, el Tribunal de la Corte Provincial de Pastaza aceptó la apelación parcial de la sentencia de primera instancia, tutelando de manera adecuada los derechos de las comunidades reclamantes.

b. Derecho a la posesión de tierras y territorios ancestrales

A pesar del reconocimiento, a escala nacional e internacional, del derecho a la posesión de tierras y territorios ancestrales, estas no han sido adjudicadas ni constituyen un título formal o legal de propiedad, debido a las barreras institucionales y normativas generadas por el Estado, las cuales menoscaban y limitan el ejercicio de este derecho.

1. El Convenio 169 de la OIT en el Art. 6.1 establece el derecho colectivo de la consulta previa en los siguientes términos:
   a) Consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;
   b) Establecer los medios a través de los cuales los pueblos interesados puedan participar libremente, por lo menos en la misma medida que otros sectores de la población, y a todos los niveles en la adopción de decisiones en instituciones electivas y organismos administrativos y de otra índole responsables de políticas y programas que les conciernan;
   c) Establecer los medios para el pleno desarrollo de las instituciones e iniciativas de esos pueblos, y en los casos apropiados proporcionar los recursos necesarios para este fin.
2. Las consultas llevadas a cabo en la aplicación de este Convenio deberán efectuarse de buena fe de una manera apropiada a las circunstancias, con la finalidad de llegar a un acuerdo o lograr el consentimiento acerca de las medidas propuestas.

La Defensoría del Pueblo, en el 2019 tramitó 13 casos sobre el derecho a conservar la propiedad imprescriptible de tierras comunitarias; nueve en relación al derecho a mantener la posesión de las tierras y territorios ancestrales; y, ocho casos sobre el derecho a no ser desplazadas/os de sus tierras ancestrales.

Se puede ejemplificar el caso de los Sionas y Kichwas de San José de Wisuya y los Secoyas (Siekopi), con quienes se coordina a través de la Delegación Provincial de Sucumbíos en la elaboración de estrategias, visitas en sitio y realización de reuniones de trabajo.

En la provincia de Orellana, se realizaron dos visitas en el sitio para verificar, en los bloques 31 y 43, la apertura de vías carrozables dentro del Parque Nacional Yasuní. Además, existen en proceso de construcción, cinco plataformas petroleras. Para continuar la investigación, se establecerá un proceso de diálogo con las comunidades Kawimeno y Boca Tiputini para que autoricen el ingreso a sus territorios y realizar las verificaciones correspondientes.

c. Derecho al ambiente sano

La Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho individual y colectivo a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Por consiguiente, el Estado tiene la obligación de respetar este derecho bajo los principios de precaución, prevención, participación y acceso a la información que están contemplados en la norma suprema y en el acuerdo de Escazú, el cual fue firmado por el Ecuador el 27 de septiembre de 2018.

Sin embargo, este derecho se vulnera de manera sistemática en el Ecuador por las empresas privadas dedicadas a diversas actividades a gran escala (hidrocarburos, minería, hidroeléctricas, etc.). Asimismo, se ha evidenciado una falta de control de las instituciones del Estado para garantizar este derecho, en especial por parte del Ministerio del Ambiente como ente rector y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo presentó una medida cautelar frente a las afectaciones de los derechos al ambiente sano, agua, salud y naturaleza, en los cantones San Lorenzo y Eloy Alfaro de la provincia de Esmeraldas, la cual tuvo como fin detener la actividad minera y el restablecimiento de los derechos humanos vulnerados por la actividad minera legal e ilegal en los dos cantones, pues no existiría control efectivo de la explotación de oro y material pétreo. El juez de Garantías de San Lorenzo, mediante sentencia, otorgó la medida cautelar y ordenó la paralización parcial de la explotación minera, la provisión de agua, la atención médica especializada y la valoración del daño existente.

Pese a ello, las instituciones competentes y obligadas no han cumplido el mandato judicial, por el contrario, han intentado por varias ocasiones que el juez ordene la revocatoria total o parcial de estas medidas, frente a lo cual la Defensoría del Pueblo junto a las comunidades afectadas han emprendido acciones, obteniendo como resultado, no solo que se mantengan las medidas sino que el juez las amplíe y ordene la paralización total de la actividad minera.

Adicionalmente, se presentó una acción por incumplimiento ante la Corte Constitucional, para que se controlen las actuaciones de los jueces de Esmeraldas en el caso, así como la destitución de las autoridades que han generado el incumplimiento y el retraso.

Por otro lado, la Delegación Provincial de Imbabura presentó un *amicus curiae* en la acción de protección que se interpuso a favor del Bosque Protector Los Cedros (ubicado en el sector Llurimagua, parroquia García Moreno, cantón Cotacachi, provincia de Imbabura) y de las personas afectadas por las concesiones Magdalena 1 y Magdalena 2.

El Tribunal de la Sala Multicompetente de la Corte Provincial de Justicia de Imbabura dictó sentencia aceptando parcialmente la acción de protección que declaró la vulneración del derecho a la participación y dejó sin efecto el registro ambiental emitido por el Ministerio del Ambiente a favor de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP y dispuso que ofrezca disculpas públicas a las comunidades del área de influencia del proyecto Minero Río Magdalena.

d. Derechos de la naturaleza

El imperativo de derechos de la naturaleza, reconocido a partir de la Constitución de 2008, determinó su reconocimiento como sujeto de derechos y, por tanto, la obligación de la Defensoría del Pueblo para su protección y tutela efectiva.

La Defensoría del Pueblo ha conocido casos de vulneración de derechos humanos y su interrelación con los derechos de la naturaleza, en los cuales se han efectuado investigaciones defensoriales, algunas en curso y otras resueltas.

En este sentido, se remitió directrices sobre el tratamiento de la fauna urbana, los espectáculos públicos en donde actúan animales y la protección de los cóndores. Así mismo, está abierto un proceso de investigación defensorial para determinar la importancia de los agentes polinizadores en la vida urbana. Está en proceso una resolución defensorial, donde se abordan los derechos de la naturaleza en el marco de la conservación del cóndor andino y de su hábitat.

La Delegación Provincial de Pichincha incidió en la remediación ambiental en el cantón Puerto Quito tras una investigación defensorial y el pedido del colectivo ciudadano *Puerto Quito*, que denunciarón que, ante la construcción del Centro de Faenamiento Regional, se contaminó el río Caoni y el estero Macallares. Se logró la declaratoria de emergencia y el inicio de los procesos de remediación ambiental.

La Delegación Provincial de Imbabura realizó gestiones frente a la grave conmoción interna en la parroquia La Merced de Buenos Aires, cantón Urcuquí, ante los problemas ambientales y sociales, debido a que la población afrontó consecuencias por la actividad minera sin control. Actualmente, la Defensoría del Pueblo realizó el seguimiento al estado de excepción por mandato de la Corte Constitucional.

La Delegación Provincial de Los Ríos tuteló los derechos de un elefante marino de la especie *mirounga leonina* que se encontraba varado en un estero de la ciudad de Babahoyo. Se verificó su estado físico y de salud a cargo de biólogos marinos y veterinarios; y, por último, se lo liberó en el puerto de Posorja.

e. Derecho al agua

El disfrute del derecho al agua en nuestro país no ha sido idóneo, a pesar de que en la Constitución de la República se establece como un derecho fundamental e irrenunciable. La Defensoría del Pueblo conoce casos en el país que han evidenciado la falta de acceso al agua en condiciones de igualdad, disponibilidad, calidad y accesibilidad de dicho recurso y, con especial atención, para pueblos indígenas, entre otros.

En esta línea, se acompañó el caso de San Pablo de Amalí y otras comunidades de la cuenca del río Dulcepamba, quienes se encuentran luchando por el acceso al agua y por el respeto al orden de prelación reconocido en la Constitución.

f. Derecho a la salud y acceso a medicamentos

El derecho a la salud está reconocido en la Constitución de la República del Ecuador. La exigibilidad de este derecho se vincula al ejercicio de otros derechos que en un conglomerado sustentan el buen vivir, entre ellos, el derecho al acceso a medicamentos (CRE, 2008, artículo 363.7) para todas las personas y, en especial, para aquellas que pertenecen a grupos de atención prioritaria (CRE, 2008, artículo 35, 50).

Al respecto queda reforzada la necesidad de que el suministro de medicamentos de calidad no puede estar condicionado a cuestiones meramente administrativas o de presupuesto.

En el país existen 104 casos relativos al derecho a la salud y al acceso a medicamentos, de los cuales 22 se han judicializado.

Los principales problemas detectados en temas de acceso a medicamentos son:

1. Cambios de medicamentos a pacientes con enfermedades catastróficas y a pacientes con enfermedades raras, huérfanas o poco frecuentes; estos cambios de medicación no son informados al paciente, no hay consentimiento del mismo,[2] no existen estudios previos para determinar posibles afectaciones a la salud de las y los pacientes, no existen estudios de bioequivalencia[3] y se afecta el principio de no intercambiabilidad.

2 La Ley de derechos y amparo del paciente en el artículo 6 determina: "Art. 6.- Derecho a decidir.- Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión."

3 Bioequivalencia es un término utilizado en farmacocinética para evaluar comparativamente la equivalencia terapéutica in vivo entre dos formulaciones de un medicamento que contiene el mismo principio activo o fármaco.

2. Necesidad de judicialización de los casos de pacientes que no tienen acceso a los medicamentos que no se encuentran en el cuadro nacional básico como única alternativa para el ejercicio de los derechos.
3. Procedimiento de compra de medicamentos mediante subasta inversa que no garantiza la compra oportuna ni la calidad del tratamiento.
4. Las y los médicos tratantes deben prescribir el principio activo de los medicamentos, los casos donde existen fallas terapéuticas o fracasos terapéuticos deben ser reportados a la Agencia de Regulación y Control Sanitario (ARCSA) que, en muchas ocasiones, no responde a estas alertas realizadas por los médicos tratantes y pacientes.
5. Inexistencia de protocolos médicos para la atención a las y los pacientes con enfermedades catastróficas, enfermedades raras o poco frecuentes, donde se establece el procedimiento para el cambio de medicación.

En este sentido, en el país se han podido asumir varios casos que dan cuenta de esta situación estructural, entre ellos: el caso referente a los pacientes con esclerosis múltiple, abordado a través de una medida cautelar constitucional para evitar el cambio de medicación de Gylenia a Lebrina. La medicación tiene el mismo principio activo, sin embargo se ha reportado fallas y fracasos terapéuticos que no han sido atendidos por el ARCSA, causando graves afectaciones a la salud.

Además, se han realizado reuniones interinstitucionales, entre el Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y la Defensoría del Pueblo, que han servido para conocer los diferentes procesos de adquisición de antirretrovirales y las falencias de orden administrativo que limitarían su oportuna y adecuada adquisición. Asimismo, dentro de las competencias de la Defensoría y con el objetivo de resolver de manera ágil y diligente los casos específicos que hemos tenido conocimiento de personas que no han podido acceder a sus medicamentos, se han realizado visitas en sitio para verificar el desabastecimiento, gestiones oficiosas y oficios a las autoridades competentes para su intervención urgente en los casos mencionados, precautelando, en todo momento, la plena vigencia del derecho a la salud y el derecho al acceso a medicamentos de las personas afectadas.

Los acercamientos institucionales han podido evidencias que, en cierta medida, la normativa y los procesos utilizados para la compra de antirretrovirales que, en este caso, provienen del Servicio Nacional de Compras Públicas, no garantiza una adquisición apropiada y eficaz de los medicamentos para las personas que viven con VIH.

g. Derechos relativos a la jubilación

En el ejercicio del derecho a la jubilación están inmersas personas adultas mayores que son consideradas como grupos de atención prioritaria y, en varios casos, muchas de ellas padecen enfermedades catastróficas o de alta complejidad. De igual manera, las personas que han estado vinculadas al servicio público cuentan con un beneficio por jubilación.

El principal problema que detectó en varios casos atendidos en 2019 es la demora en el acceso al derecho a la jubilación y, en segundo lugar, la falta de pago o demora en el pago del incentivo jubilar antes señalado.

Se realizó el registró a escala nacional acerca de los incentivos jubilares, donde constan 240 peticionarios/as de todas las provincias.

En el caso de cementeros de Imbabura es un caso con alrededor de 15 personas.

Tabla 6. ***Casos tutelados relativos al derecho a la jubilación***

Caso- estrategia defensorial	Problema identificado
Jubilados cementeros de la provincia de Imbabura- Investigación defensorial con miras a una garantía jurisdiccional	Jubilados cementeros de la provincia de Imbabura, desde el 31 de marzo de 2017 se acogieron a la jubilación especial amparados en lo que establece la Ley 19 de Jubilación Especial de Trabajadores de la Industria del Cemento. Sin embargo, hasta la fecha por, parte del IESS no se ha tramitado la jubilación especial de los trabajadores de la industria del cemento. Por solicitud de los peticionarios se realizó una investigación defensorial con la finalidad de lograr una solución por parte del IESS, sin embargo, no fue posible, por lo que se interpuso una acción de protección por el derecho a la seguridad social, la cual fue aceptada en primera y segunda instancia.
Incentivos jubilares- investigación defensorial y pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo	Casos en los que al no contar con los fondos para cancelar el incentivo establecido en el artículo 109 de la Ley Orgánica del Servicio Público, los y las maestras no pueden acceder, además de que no se establece con claridad el tiempo de entrega de este beneficio, solo se dice cuando la institución pública disponga de los fondos, lo que resulta importante para que las y los representantes del Ministerio de Educación establezcan un límite de tiempo en el cual se realizaría a realizar el pago de la bonificación que establece la LOSEP, en el artículo 129.

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir, 2019.

h. Derecho al trabajo en condiciones dignas

Es un derecho, un deber social y base de la economía del Estado y de la realización de las personas (CRE, 2008, artículo 32, 276.2).

En este período, se han atendido casos donde se evidenció vulneraciones de derechos laborales a trabajadores/as en el sector agrícola y que tiene que ver con plantaciones de abacá y de banano. La vulneración de derechos se origina por explotación laboral como forma moderna de esclavitud, la falta de reconocimiento de la relación laboral, pagos de horas extras y suplementarias, falta de afiliación al IESS, no reconocimiento del derecho a vacaciones, entre otros.

i. Derechos de las mujeres y de las personas LGBTI

Se ha mejorado el proceso de monitoreo del cumplimiento de la Ley Orgánica Integral para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres.

La falta de Juntas Cantonales de Protección de Derecho es uno de los motivos de incumplimiento de la referida ley, por lo que la Defensoría del Pueblo se encuentra en un proceso de coordinación con cada uno de los Gobiernos Autónomos Descentralizados cantonales para que cuenten con su junta de protección. La meta es que al 2020 todos los cantones del país tengan este organismo activo.

Por otro lado, se presentó un amicus curiae exponiendo las razones técnicas y jurídicas por las cuales es viable y constitucional el matrimonio igualitario en el Ecuador. Esta posición de la Defensoría del Pueblo fue tomada en cuenta en la sentencia de la Corte Constitucional en la que se dio paso al matrimonio de personas del mismo sexo garantizando los derechos a la igualdad y la prohibición de discriminación.

j. Trabajo con organizaciones y familiares de personas desaparecidas

Se presentaron informes de vigilancia del debido proceso en los casos emblemáticos de Juliana Campoverde y Michelle Montenegro, logrando que se atiendan por parte de las unidades judiciales las recomendaciones presentadas por la Defensoría del Pueblo.

Además, se presentó ante la Asamblea Nacional las conclusiones de la investigación realizada por la Defensoría del Pueblo sobre los nudos críticos en la investigación y sanción de los casos de personas desaparecidas, evidenciando la falta de procedimientos adecuados de registro y búsqueda, así como también de un tipo penal autónomo.

Finalmente, se mantiene contacto constante con las organizaciones de familiares de personas desaparecidas mejorando continuamente los procesos de acompañamiento y vigilancia del debido proceso.

k. Derecho a la identidad

La Delegación Provincial de Pichincha atendió el caso de una persona adulta mayor cuyo estado de salud no era favorable y tenía una situación económica precaria, además se encontraba en estado de indefensión al nunca haber tenido registro de su identidad, evidenciando la vulneración de sus derechos constitucionales.

Como resultado del accionar defensorial, la jueza de la Unidad Judicial Multicompetente de San Miguel de los Bancos dictó la sentencia favorable, a través de la cual se ordenó la inscripción tardía de nacimiento y cedulación inmediata de la persona adulta mayor de 96 años de edad, originaria de Mindo.

En Santo Domingo de los Tsáchilas, niños y niñas no contaban con la inscripción en el Registro Civil, debido a la falta de identidad de sus madres. Por ello se realizaron gestiones a fin de que el Consejo Cantonal de Protección de Derechos solicite la respectiva inscripción.

La Delegación Provincial de Cotopaxi presentó una acción de protección a favor de una persona con discapacidad psicosocial que se encontraba en condición de mendicidad, sin identidad e identificación. Se obtuvo la sentencia favorable y como medidas de reparación integral se dispuso su inscripción y acogida institucional inmediata, además, la elaboración de un instructivo institucional para el tratamiento de casos análogos por parte del Ministerio de Inclusión Económica y Social y del Registro Civil.

l. Derechos de movilidad humana

Se logró que la Corte Constitucional declare inconstitucionales los decretos que solicitaban el pasado judicial en la línea de frontera a personas de otro origen nacional. Esta acción no desconoce la facultad del Estado para regular el ingreso y salida de personas extranjeras al territorio, sin embargo, esta debe realizarse en cumplimiento del derecho al debido proceso y la seguridad jurídica.

Se mantiene un permanente monitoreo de la situación en frontera, producto del flujo migratorio irregular de personas venezolanas, en coordinación con otras instituciones y de cooperación internacional.

Otro caso emblemático fue interpuesto por la Delegación Provincial de El Oro que logró la escolarización de 52 niñas y niños de nacionalidad venezolana en situación de movilidad, a quienes por su estatus migratorio y falta de documentos, no se les permitía el acceso al sistema educativo ecuatoriano.

m. Derecho a la seguridad jurídica y debido proceso

Como acción estratégica, se logró el retiro de radares de control de velocidad en el cantón Huaca de la provincia de Carchi que fueron implementados violando el derecho al debido proceso, sin análisis técnico y sin participación de la población.

En la actualidad se evalúa la posibilidad de presentar estas acciones en todo el país con el objetivo de que la política pública de seguridad vial se construya con participación activa de todos los sectores sociales y en cumplimiento de los derechos.

n. Incremento en pensiones y matrículas a unidades educativas, periodo 2019-2020

A petición del asambleísta Juan Lloret, quien solicitó la intervención e investigación de la Defensoría del Pueblo, en cuanto al incremento de los costos de los servicios educativos, la Institución Nacional de Derechos Humanos, en cumplimiento y ejercicio de

sus atribuciones constitucionales y legales, dispuso a las unidades desconcentradas de las regiones Sierra y Oriente de la Defensoría del Pueblo, "oficiar y tomar contacto con las diferentes Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales de Educación que se encuentren dentro de su jurisdicción, requiriéndoles información sobre las acciones realizadas respecto al aumento de matrículas y pensiones en colegios privados".

La Defensoría del Pueblo exhortó al Presidente de la República del Ecuador a que con base en el artículo 147, numeral 5 de la Constitución de la República y en ejercicio de sus funciones emita un decreto ejecutivo aplicable para el régimen sierra y costa, en el cual conste expresamente su disposición manifestada en cadena nacional; lo que además debe ser regulado y controlado por el Ministerio de Educación, para que se dejen insubsistentes, como en derecho se requiere, las resoluciones administrativas mediante las cuales se autorizó inicialmente el incremento de pensiones de los colegios particulares y, de ser el caso, se proceda con las sanciones correspondientes.

Se exhortó a la Ministra de Educación para que "en cumplimiento de sus atribuciones constitucionales y legales, emita las resoluciones que dejen insubsistentes los acuerdos de regulación de costos aprobados por la Junta Distrital Reguladora de Pensiones para los colegios particulares; se realice las acciones de control a los colegios particulares, y de ser el caso, se apliquen las sanciones correspondientes, a fin de cumplir el pronunciamiento presidencial dado".

De igual manera, se realizaron exhortos a las direcciones distritales de educación a fin de que, en calidad de entidades rectoras, oredenen cumplir la disposición presidencial, o imponga, las sanciones respectivas, si fuera el caso.

o. Incidencia con el Ministerio de Turismo y Quito Turismo a las agencias de viajes

En función de la recurrencia de las quejas se vio la necesidad de brindar una capacitación dirigida al personal de agencias de viajes a efectos de sensibilizar al personal de ventas y directivos sobre la importancia en la ejecución de buenas prácticas en la prestación de los servicios turísticos frente a los derechos de las personas consumidoras.

La Defensoría del Pueblo en conjunto con el Ministerio de Turismo y Quito Turismo desarrollaron el taller denominado "Buenas Prácticas en la prestación de los servicios turísticos frente a los derechos de las personas consumidoras", proceso que contó con la participación de las siguientes empresas prestadoras de servicios turísticos: Costa Cruceros, Visita Ecuador, Go Travel Club, Decameron, Royal Travel Group, One Class, Tripity S.A., Royal Crown Espn S.A., Buena Vista Social Club y Casa Blanca. Se capacitó a 44 representantes de las diferentes agencias de viajes convocadas.

Se suscribió un convenio específico de cooperación Interinstitucional con la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Central del Ecuador, cuyo objetivo es la cooperación de las partes para el levantamiento y desarrollo de una encuesta que permita obtener un diagnóstico y determinar el estado situacional de los derechos y obligaciones de las personas consumidoras en el Ecuador.

p. Servicio de transporte aéreo

Frente a los reiterados reclamos por parte de las personas usuarias del servicio aéreo y ante la necesidad de mecanismos accesibles, ágiles y efectivos para la exigibilidad de derechos, así como de un eficaz acceso a las compensaciones y reparaciones correspondientes, se realizó un análisis del servicio de transporte aéreo mediante la aplicación de una encuesta a las personas usuarias a escala nacional.

Dada la importancia de contar con información relacionada al servicio de transporte aéreo, se mantuvo reuniones con la Dirección General de Aviación Civil (DGAC), institución que brindó las facilidades para la aplicación de la encuesta en las salas de embarque de los aeropuertos a su cargo a escala nacional, además de información relevante para la ejecución de la actividad; asimismo, se realizaron acercamientos con las empresas administradoras de los aeropuertos concesionados de Quito, Guayaquil, Cuenca e Isla Baltra.

Se obtuvieron las encuestas con base en la muestra determinada, las cuales están siendo procesadas y analizadas a efectos de obtener un informe situacional que servirá para la generación de estrategias defensoriales encaminadas a la protección y promoción de los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

q. Elevados valores en las planillas de energía eléctrica

Las personas usuarias del servicio público de energía eléctrica reclamaron, de forma masiva, por los elevados valores de las planillas de mayo de 2019. CNEL EP reconoció públicamente errores de lectura de los medidores por parte de las personas de la empresa subcontratada para el efecto; por lo tanto, se realizó una facturación estimativa y no de acuerdo a mediciones reales de consumo.

La Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial en Guayaquil, a través de la cual se identificó un aumento en los valores de las planillas a las personas usuarias del servicio de electricidad, por parte de Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP), con base en mediciones de consumo no reales y por la aplicación del pliego tarifario del servicio de alumbrado público vigente en los cuatro primeros meses de 2019. Esta acción de CNEL EP vulneró los derechos de las personas usuarias a un trato equitativo, transparente y a pagar por valores reales de consumo.

La Defensoría del Pueblo, hasta octubre de 2019, verificó los procesos de medición, refacturación, devolución por los consumos, evidenciando los siguientes resultados:

- √ De las 96 480 cuentas de personas usuarias que se encontraban facturadas con lecturas estimativas en abril y mayo de 2019, 86 820 cuentas se han incorporado a los procesos de mediciones de consumo reales.

- √ Por inconsistencias y/o novedades en la facturación, se generaron 57 266 notas de crédito a favor de las personas usuarias por un monto de USD 1 402 322.
- √ Con relación al pliego tarifario del servicio de alumbrado público general derogado, se refacturaron 622 961 cuentas de personas usuarias por un monto a favor de las personas usuarias de USD 2 445 536.

r. Mala calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en el cantón Quevedo

La Presidencia de la República remitió a la Defensoría del Pueblo, el caso presentado por un ciudadano, en enero de 2019, en el que se solicitó que se requiera a la Agencia de Regulación y Control (ARCA) le proporcione una copia de los informes realizados por está, en virtud de que meses atrás se presentaron varias quejas, tanto en la Delegación Provincial de Los Ríos, oficina del cantón Quevedo, como en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo por considerar que la prestadora de servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y saneamiento entrega servicios de mala calidad, genera cobros excesivos y el agua no apta para consumo humano. De los informes formulados por dos laboratorios particulares de la provincia de Los Ríos acreditados por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), se concluyó que, aparentemente, se habían encontrado sedimentos arenosos con coliformes fecales.

Frente a este caso, se gestionó reuniones de trabajo con ARCA para requerir información sobre actividades realizadas en la visita técnica y se instó, entre otros puntos, a que disponga un tercer análisis con otro laboratorio, cuyo informe fue remitido a ARCA para que, por su intermedio, informe a la Defensoría del Pueblo.

s. Derecho a libertad de religión y culto

La Coordinación General Defensorial Zonal 9 incidió para que la Universidad Central de Ecuador disponga la implementación del aula virtual para que una de sus estudiantes, miembro de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, presente las tareas, talleres, trabajos autónomos y demás actividades asignadas por las personas docentes hasta culminar su carrera.

Se acordó con la Universidad Central de Ecuador una reunión para solicitar a la iglesia el número de estudiantes de su congregación que estudian en las diferentes carreras y tienen esta dificultad, con la finalidad de prever soluciones.

t. Derecho a una vida libre de violencia de niñas, niños y adolescentes

Un eje central en 2019 fue la protección de derechos de niños, niñas y adolescentes, en especial, los que fueron víctimas de violencia sexual. En este sentido, se presentó ante la Asamblea Nacional, un informe de seguimiento al cumplimiento de la resolución

legislativa del caso AAMPETRA, en donde se evidenció las acciones de vigilancia en el país para tutelar los derechos de las niñas y los niños.

Se logró, a través de la vigilancia del debido proceso, evitar la prescripción de cuatro casos de violencia sexual en instituciones educativas en la ciudad de Esmeraldas y se acompañó el proceso de judicialización del caso Mangajo en Azuay.

u. Apoyo a personas con discapacidad

La Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección por la vulneración al derecho a la igualdad y no discriminación, derecho a la salud, derecho a la familia, derecho a protección especial, derecho a recibir atención prioritaria puesto que la Agencia de Regulación y Control de Hidrocarburos (ARCH) negó el cambio de lugar de trabajo de la madre de un niño de 3 años de edad con una discapacidad psicosocial grave del 65 % con trastorno del espectro autista.

La Constitución en su artículo 11 dice con claridad meridiana que los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los tratados internacionales son de aplicación directa e inmediata por y ante cualquier servidor público; y que ninguna norma puede restringir el contenido de los derechos. Por ello para que exista una igualdad real es necesario que se respete la diferencia y se analice la real posición social de individuo al que se le va a aplicar la Ley, esto se logra utilizando los ajustes razonables que determina la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Con todos estos argumentos el Juez de la Unidad Judicial Civil con sede en la Parroquia Iñaquito del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, aceptó la acción de protección y dispuso a la ARCH que realice el cambio de lugar de trabajo de la madre del niño para que pueda cumplir con sus obligaciones de atención y cuidado y de esta forma realizar las terapias y procedimientos que le permitan al niño desarrollo y autonomía generando condiciones para que tenga una vida digna.

2. Acciones en centros de privación de libertad

Las principales problemáticas detectadas por el MNPT en los centros penitenciarios tienen relación con el derecho a la vida, integridad, vida digna y debido proceso de las personas privadas de libertad, reconocidos tanto en la normativa nacional e internacional.4 Durante las visitas de monitoreo a los centros que forman parte del Sistema de Rehabilitación Social se han observado diversas dificultades que han impedido se garantice el cabal cumplimiento de dichos derechos, agravado por la falta de infraestructura adecuada, limitado personal y presupuesto que coadyuve al óptimo funcionamiento de los lugares de privación de

4 1. Derecho a la integridad, 2. Libertad de expresión; 3. Libertad de conciencia y religión; 4. Trabajo, educación, cultura y recreación; 5. Privacidad personal y familiar; 6. Protección de datos de carácter personal; 7. Asociación; 8. Sufragio; 9. Quejas y peticiones; 10. Información; 11. Salud; 12. Alimentación; 13. Relaciones familiares y sociales; 14. Comunicación y visita; 15. Libertad inmediata; 16. Proporcionalidad en la determinación de las sanciones disciplinarias; 17. Debido proceso.

libertad, circunstancia que consideradas en su integralidad y por su persistencia promueven tortura y otros malos tratos al interior de los centros antes mencionados.

De igual forma la intervención de la Defensoría del Pueblo fue preponderante dentro de las movilizaciones realizadas en octubre del 2019, el personal estuvo activado a nivel nacional realizando visitas a las zonas de flagrancia, con la finalidad de verificar las condiciones, trato y respeto a las garantías del debido proceso de las personas privadas de libertad, para lo cual la Institución Nacional de Derechos Humanos emitió informes de manera permanente durante las movilizaciones.

Estas acciones unidas a las informadas en el acápite de gestión para la prevención de la tortura y otros malos tratos y la protección de los derechos de las personas privadas de libertad y proyectos de inversión se encaminaron a mejorar las condiciones y trato de las personas privadas de libertad.

3. Reparación a víctimas de graves violaciones de derechos humanos

La Defensoría del Pueblo lidera el primer Programa de reparación de graves violaciones de derechos humanos por vía administrativa en el Ecuador. Su responsabilidad es buscar el acercamiento del Estado a las víctimas mediante la coordinación con instituciones y autoridades públicas competentes, los diferentes mecanismos o alternativas para la atención e implementación de medidas de reparación de carácter inmaterial.

Para la Defensoría del Pueblo ha sido importante repensar el derecho a la reparación. Si bien el programa fue puesto en marcha hace cuatro años, resultó fundamental determinar claramente las y los beneficiarios. Se detectó la necesidad de consultar con la Procuraduría General del Estado el alcance a la Ley de Víctimas y se está evaluando presentar una reforma legal.

Durante el 2019, se remitieron 15 acuerdos de reparación inmaterial a fin de que las víctimas continúen el proceso de reparación material en la Secretaría de Derechos Humanos conforme la Ley de Reparación a Víctimas.

Línea de rehabilitación física y atención psicosocial: coordinación y gestión con el Ministerio de Salud Pública.

- Se realizó seguimiento de atención médica de manera individual, con reportes periódicos.
- Se generó citas prioritarias para atención dentro del Sistema Nacional de Salud.
- En casos de personas con discapacidad o adultos mayores, el Ministerio brindó atención domiciliaria especializada.

- El Ministerio de Salud Pública, en acompañamiento de la Defensoría del Pueblo desarrolla su protocolo de atención a víctimas, con apoyo de las herramientas creadas en las capacitaciones, el mismo que permitirá que, en cada uno de los centros médicos, se brinde la atención médica y psicológica acorde a la condición de cada una de las víctimas.
- Atención psicológica por parte de la Defensoría del Pueblo.
- Se atendió psicológicamente a víctimas, directas e indirectas, en las provincias de Azuay, Guayas, Pichincha, El Oro, Esmeraldas, Sucumbíos y Loja.
- Evaluaciones psicológicas del estado psicoemocional de las víctimas basado en pruebas técnicas, observación clínica y entrevista semiestructurada, con el objeto de entender cómo ha afectado a las víctimas la violación de sus derechos y, de esta forma, determinar el tipo de atención oportuna que necesita.
- Informes psicológicos sobre el resultado de la evaluación realizada.
- Apoyo psicológico a las víctimas, directas e indirectas, en la elaboración de las experiencias emocionales que han vivido en el proceso de reparación, con la finalidad de que puedan dar nuevos significados a las experiencias vividas por la violación de sus derechos, reconozcan los sentimientos experimentados y, desde sus propias habilidades, puedan procesar y elaborar lo que significó la violación de sus derechos y lo que conlleva el proceso de reparación.
- Acompañamientos terapéuticos y contención a víctimas y familiares, en referencia a audiencias judiciales, procesos médicos, rondas de negociación y, en general, diversas acciones relacionadas con el apoyo emocional de las víctimas directas e indirectas.
- Coordinación y gestión con la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación y el Instituto de Fomento al Talento Humano.
- Se ha remitido información de 30 víctimas durante el 2019 para ser incluidas en el proceso de becas nacionales conforme la política pública establecida por dicha cartera de Estado desde el 2016.

Coordinación y gestión con el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda

- Se han realizado gestiones para coordinar e implementar mecanismos de entrega de bonos de vivienda, la calificación y atención de víctimas del Programa de Reparación de forma prioritaria y preferencial. Para esto se mantuvo reuniones y acuerdos con el MIDUVI, para que a través de una resolución se envíe periódicamente el listado de las víctimas directas e indirectas para que sean evaluadas de acuerdo a la prioridad y necesidad de vivienda.

Línea de educación en derechos humanos y difusión del Informe Final de la Comisión de la Verdad

El diseño del proceso de construcción de memoria en el Ecuador, tiene que ver, principalmente, con la creación del Museo de la Memoria, que se encuentra determinado en la Ley de Reparación a Víctimas y Protección contra la Impunidad (2013), la cual dispone, el inicio de la creación del Museo de la Memoria, dedicado a documentar y conmemorar a las víctimas de graves violaciones de derechos humanos y crímenes de lesa humanidad cometidos en el Ecuador. La Defensoría del Pueblo ha coordinado varias reuniones interinstitucionales con el Ministerio de Cultura y Patrimonio (entidad responsable) a fin de abordar acciones para materializar la creación del Museo de la Memoria.

Acuerdos indemnizatorios

Conforme Reglamento del procedimiento para la suscripción de acuerdos indemnizatorios con víctimas documentadas en el Informe de la Comisión de la Verdad de la Secretaría de Derechos Humanos, en su artículo 15 determina que: De la Defensoría del Pueblo. - El/la Defensor/a del o su delegado/a, participará dentro del procedimiento en calidad de observador, a efectos de sustentar cualquier aspecto que se derive del expediente tramitado dentro del Programa de Reparación por Vía Administrativa. Ante lo cual, la Dirección de Reparación a Víctimas ha participado, con su equipo interdisciplinario, en todas las reuniones realizadas con víctimas, que se llevaron a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Loja con un aproximado de 35 víctimas.
El programa de reparación por vía administrativa a nivel internacional

El trabajo de construcción de memoria está directamente relacionado con la prevención, pues es la forma en que podemos construir caminos para evitar hechos que atentan contra la dignidad de las personas, por eso la memoria es fundamental para darnos cuenta de que algunas situaciones pueden repetirse y hay que poner límites a las mismas. Por lo cual, se ha trabajado en talleres con el Auschwitz Institute for Peace and Reconciliation y con la Comisión de la Verdad de Colombia para el esclarecimiento de la verdad, la convivencia y la no repetición.

ii. Gestión de conocimiento

Para la DPE, la gestión del conocimiento comprende el aprovechamiento y uso del conocimiento en materia de derechos humanos y de la naturaleza para cumplir con sus atribuciones de protección y promoción. Con relación a las atribuciones sobre promoción, en 2019 la gestión del conocimiento defensorial consistió en ejecutar acciones tanto en educación en derechos humanos, como en la generación y difusión de conocimiento especializado en derechos.

1. Educación en Derechos Humanos y de la Naturaleza

La DPE como INDH tiene competencias y atribuciones únicas sobre la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza en el Ecuador, teniendo como eje fundamental las acciones que realiza en Educación en Derechos Humanos.

Por este motivo, la DPE en cumplimiento de sus atribuciones sobre la promoción de derechos humanos, toma como referencia instrumentos internacionales en esta materia y los lineamientos establecidos por la ONU, así como, el propio camino recorrido por la Institución para establecer y definir la EDH como: *el conjunto de acciones educativas, de incidencia y comunicacionales de construcción colectiva, creativa e innovadora que se utilizan en la promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, que incluye el conocimiento y comprensión sobre las normas y principios de los derechos humanos y de la naturaleza, los fundamentos que los sostienen y los mecanismos que los protegen, a través de principios pedagógicos emancipatorios y herramientas didácticas para la construcción de aprendizajes, aptitudes, actitudes y comportamientos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, justa, incluyente, en igualdad y sin discriminación que impulse el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de todas las personas, colectivos, comunidades, pueblos y nacionalidades en armonía con los derechos de la naturaleza.*

Con este antecedente, se presenta a continuación las acciones emprendidas durante el año 2019:

Acciones internas de Educación en Derechos Humanos

La misión de la Defensoría del Pueblo requiere que su personal fortalezca sus conocimientos y capacidades de forma permanente, por lo que se han generado procesos dirigidos al personal administrativo y misional, así como acciones específicas para que las y los educadores y educadoras en derechos humanos a nivel nacional sigan generando nuevas capacidades y habilidades para la planificación, diseño y ejecución de procesos de enseñanza aprendizaje en diversas temáticas.

Tabla 7. ***Acciones internas de Educación en Derechos Humanos***

Proceso	Descripción
El Teatro del Oprimido como mecanismo para la promoción del derecho a una vida libre de violencias de mujeres y niñas.	La obra de teatro foro "Por ser mujer…" tiene por objetivo reflexionar sobre los prejuicios y estereotipos hacía las mujeres que desencadenan formas de violencia. Esta obra se ha realizado en los meses marzo, abril y junio para personal de la DPE a nivel central y desconcentrado.

Curso virtual: Derecho a la igualdad y no discriminación de las personas en movilidad humana	El curso virtual, construido en coordinación con ACNUR, se ejecutó desde el mes de febrero hasta el mes de diciembre, contando con la participación de 206 personas servidoras públicas de la Institución.
Proceso de enfoque de género en la Defensoría del Pueblo	En virtud de las disposiciones internas de la Resolución de Reconsideración N°027-ADHN-DPE-2018 emitida por la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza en la que se solicitó desarrollar un proceso educativo, se desarrolló el taller piloto el 26 de febrero con participantes de diferentes unidades para su retroalimentación.
Primer Encuentro Nacional de EDH de la Defensoría del Pueblo	El objetivo fue el intercambio de saberes y retroalimentación de las experiencias generadas en el diseño y ejecución de procesos de EDH en el territorio nacional. El proceso se desarrolló el 16 y 17 abril en Cuenca con la participación de 32 personas educadores y educadoras a escala nacional.
Museo de historias: derecho a una vida libre de violencias de las mujeres	El objetivo de esta actividad es reflexionar sobre los diferentes tipos y ámbitos de violencias que se manifiestan en la vida de las mujeres en todo su ciclo vital con la finalidad de reconocerlas como sujetas especiales de protección. Este proceso estuvo dirigido al personal interno de la Defensoría del Pueblo a escala central, invitando a las personas de cada uno de los pisos del Edificio Santa Prisca a participar de la actividad. Se realizó el 25 de noviembre.

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2019.

Por otra parte, en 2019 se continuó con la producción de recursos educativos que contribuyan a la formación de derechos humanos del personal de la Defensoría del Pueblo, así como a personas y colectivos interesados en la Educación en Derechos Humanos, con la particularidad de que se convierten en herramientas importantes para la homologación del discurso institucional, así como el fortalecimiento en materia de derechos humanos y de la naturaleza. A continuación, los recursos educativos generados:

Tabla 8. Recursos educativos generados

Proceso	Descripción
Soporte teórico de "El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas en movilidad humana"	Como producto de la consultoría contratada en conjunto con ACNUR se elaboró un soporte teórico que, posteriormente, se utilice como contenido del curso virtual "El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas en movilidad humana". El documento brinda una base teórica consistente sobre la igualdad y no discriminación como fundamento, principio y derecho, incluyendo sus aspectos básicos, normativa, mecanismos y rutas de exigibilidad, sobre todo en situaciones de movilidad humana y refugio.
Revisión de material educomunicacional del MNPT	Con la finalidad de fortalecer, desde el ámbito de la prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, la difusión y conocimiento de los derechos de las personas privadas de libertad y el rol del MNPT dentro del denominado proyecto, se imprimieron afiches, trípticos, folletos así como una cartilla de derechos. Con este antecedente, se remitió a la Dirección Nacional Técnica De Educación Y Capacitación para su revisión el contenido del material de difusión. Asimismo, se realizó la revisión del folleto de "Revisiones invasivas".
Soporte teórico del derecho humano al Acceso a la Información Pública	La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) establece a la Defensoría como órgano rector para asegurar la transparencia activa y pasiva como parte del ejercicio del derecho de acceso a la información. En este sentido, se revisó el soporte teórico sobre el derecho humano al acceso a la información pública elaborado por la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la información Pública.
Calendarios 2020	En 2019 surgió la idea de realizar productos educomunicacionales que permitan promocionar los derechos humanos de una manera innovadora, en este sentido, se desarrolló el Calendario 2019 con la finalidad de conmemorar los 70 años de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Para 2020, la Dirección General de Educación e Investigación propone las siguientes temáticas: • Conmemoración de los 30 años de la firma y puesta en vigencia de la Convención de los Derechos del Niño. • Conmemoración de los 40 años de adopción de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. • Se sugiere que se podrían imprimir las dos versiones del calendario 2020.

Revisión de la campaña "Lenguaje inclusivo"	En coordinación con la Dirección Nacional de Comunicación Social y con la Dirección de Gestión Documental Especializada y Multimedia se revisó la campaña de lenguaje inclusivo que abordó la importancia del enfoque de género en la construcción de los discursos. Esta campaña se difundió de manera interna en la institución.
Campaña 8 de marzo: Luchemos por los derechos de las mujeres	Como es de conocimiento a nivel mundial el 8 de marzo se conmemora el Día Internacional la Mujer, consecuentemente la DPE analizó la relevancia de implementar una estrategia educomunicacional que incluya línea gráfica de la campaña, memes para difusión, información relevante sobre este día con la finalidad de desmontar la idea de "celebrar a la mujeres por ser mujeres" y dar verdadero sentido a esta conmemoración, portadas de la página web y de las redes sociales, FOOTER para mail institucional, y una estrategias de difusión en redes sociales (twitter, Facebook, Instagram, youtube).
Campaña "Octubre por La paz y la no violencia: la no violencia es mi opción"	Hace algunos años se viene organizando desde diferentes actores de la sociedad civil el proyecto "Octubre noviolento" con la finalidad de promover el enfoque humanista y de derechos humanos. Uno de los objetivos de este proyecto es la promoción activa de una cultura de paz, no violenta y no discriminatoria que permita lograr la integración de la sociedad mediante actividades que se realizan todo el año, pero especialmente en octubre al ser el mes en el que se conmemora el día internacional de la no violencia. En este sentido, la DPE se sumó a estas acciones mediante actividades que permitieron la generación de espacios libres de violencia mediante una estrategia educomunicacional.

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2019.

Acciones externas de Educación en Derechos Humanos

Los procesos de enseñanza-aprendizaje constituyen un medio importante para la misión de la Defensoría del Pueblo. Son diseñados con base en la metodología emancipadora crítica que tiene como objetivo crear las condiciones sociales que propicien el ejercicio y garantía de todos los derechos para todas las personas, además del cuestionamiento a las estructuras sociales, creencias y prácticas culturales sobre las que se sustenta la negación de los derechos.

Dentro de las acciones educativas realizadas hay procesos de enseñanza-aprendizaje sostenidos que han aportado para la promoción de los derechos y que han requerido de una coordinación interinstitucional para su ejecución. Se caracterizan por ser procesos que tienen una duración mínima de 8 horas en los que el abordaje de los temas permite mayores niveles de profundización como respuesta a las necesidades de las personas requirentes.

Tabla 9. ***Procesos educativos sostenidos***

Proceso	Descripción
Cátedras de derechos humanos y de la naturaleza	La Defensoría del Pueblo de Ecuador, en el marco de las acciones de Educación en Derechos Humanos y de Incidencia en Política Pública, organizó para el año 2019 la realización a nivel zonal y nacional de espacios denominados "Cátedra de Derechos Humanos y de la Naturaleza". Se espera institucionalizar este espacio de promoción de derechos e incidencia, el cual cada año hará énfasis en un tema específico. En este sentido, desde el primer trimestre del año se inició con el proceso de diseño de las cátedras a nivel zonal, tomando en cuenta que su ejecución estaba planificada para el segundo y tercer trimestre, de manera que para el mes de noviembre se organice la "Catedra nacional de derechos humanos y de la naturaleza: violencias contra las mujeres y niñas en Ecuador", que se realizó el 29 de noviembre de 2019 y conto con la participación de 200 personas.
Frente de Defensa de la Amazonía	En atención al oficio DPE-DNSG-2018-0991-E en el que se solicitó la asistencia técnica en el desarrollo de la Propuesta de "Fortalecimiento de los liderazgos locales para la defensa, exigencia y ejercicio de los derechos, a través de la reflexión y acción colectiva", se han generado las acciones correspondientes con la finalidad de responder a la solicitud de manera favorable y articulada; en tal sentido, se realizaron 12 ejecuciones del proceso apoyados por las Delegaciones de Orellana, Napo y Sucumbíos. El resultado de este proceso es el libro "Fortalecimiento de liderazgos locales para la defensa, ejercicio y exigibilidad de los derechos", que fue presentado el 20 de diciembre de 2019.
Proceso de coordinación con la UCE – FACSO "Derechos humanos, género y comunicación"	Este proceso nació de la coordinación con la Universidad Central específicamente con la Facultad de Comunicación quienes se interesaron en que la DPE desarrolle un proceso educativo con las estudiantes de segundo a séptimo trimestre con duración de 30 horas. El proceso fue impartido en el mes de mayo y de diciembre con el apoyo de la Delegación de Pichincha.
Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero: ***Laboratorio en EDH: Importancia de la aplicación del enfoque de igualdad y no discriminación en el servicio público.***	Mediante Oficio Nro. ARCH-DAF-2019-0002-OF, al departamento de Talento Humano de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero solicitó a la DPE asistencia técnica para la planificación de un proceso de capacitación en temas relacionados con derechos humanos a las/os funcionarias/os de la ARCH a nivel nacional, en el marco de la solicitud se diseñó y ejecutó un proceso educativo que permita a las personas participantes reflexionar sobre los derechos humanos y la educación en derechos humanos. El proceso fue ejecutado en el mes de febrero de 2019.

Seminario Taller "Políticas de Género en las Fuerzas Armadas"	Las fuerzas armadas realizaron una solicitud expresa a la DPE para su participación en este proceso que tiene como objetivo la reflexión sobre el enfoque de género en la institución, así como la importancia del rol de las mujeres dentro de la estructura de las fuerzas armadas. El proceso se realizó el 08 de mayo de 2019 de 08h00 a 17h00 en el cual participaron 40 personas.
Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional y Ministerio de Finanzas	El Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (CNII) solicitó a la Defensoría del Pueblo, el desarrollo de un proceso de capacitación para su personal técnico, sobre derechos y garantías de las personas en situación de vulnerabilidad, además, se requirió que se incluya un componente de capacitación metodológica para desarrollar habilidades para poder facilitar actividades en procesos de enseñanza - aprendizaje que permitan la reflexión sobre estos temas. Asimismo, de este proceso se realizó una extensión que fue ejecutado para el personal del Ministerio de Finanzas en respuesta al oficio Nro. MEF-DJP-2019-0150-O del 02 de septiembre de 2019. Los procesos se ejecutaron el 15 y 16 de octubre y el 18 de octubre respectivamente.
Ministerio de Inclusión Económica y Social	Mediante oficio MIES-SD-DPSPD-2019-0024-O, el Ministerio de Inclusión Económica y Social solicitó a la Defensoría del Pueblo, desarrollar un proceso educativo sobre "Introducción a los derechos humanos, igualdad, no discriminación y obligaciones del Estado" de 8 horas de duración, dirigido a servidoras y servidores públicos que trabajan en los centros de atención a personas con discapacidad en las ciudades de Lago Agrio, Cuenca, Loja, Guayaquil y Quito.

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2019.

Articulación y coordinación interinstitucional

Esta dimensión del trabajo de la Defensoría del Pueblo se considera central para dar cumplimiento a las atribuciones en la promoción de derechos, por lo cual se realizaron gestiones de cooperación y articulación con instituciones a nivel nacional e internacional para la realización de diferentes acciones de Educación en Derechos Humanos.

Tabla 10. ***Procesos educativos en articulación y coordinación interinstitucional***

Proceso	Descripción
Organización del Premio Nacional de Educación en Derechos Humanos "Transito Amaguaña" (OEI – MinEduc)	Desde el año 2018 la DPE ha participado como coorganizadora junto al Ministerio de Educación y la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) del Premio Nacional de Educación en Derechos Humanos "Tránsito Amaguaña", con la finalidad de incorporar, como parte del proceso de selección, un curso en modalidad virtual sobre derechos humanos que permita a las instituciones y organizaciones participantes incluir criterios técnicos y teóricos que potencialicen la calidad de los proyectos presentados, incrementando así sus posibilidades de ganar el Premio Regional Iberoamericano "Oscar Arnulfo Romero" en el año 2019. Esta articulación ha permitido a la DPE posicionarse como Institución especializada en materia de promoción y protección de derechos humanos con la finalidad de avanzar en la elaboración de un estudio base sobre la situación de la EDH en la educación formal en primaria y secundaria en el país. La premiación fue en el mes de junio de 2019 contó con la presencia de autoridades de la DPE.
Proyecto "Educación y Movilidad humana"	A partir de sus atribuciones la OEI y la DPE han encontrado intereses afines para realizar acciones concretas en el ámbito de la educación relacionadas con: capacitación a docentes y personal de los Departamentos de Consejería Estudiantil, exposición de campañas o ferias para responder a la problemática de movilidad humana y que involucren a toda la comunidad educativa, así como la generación de recursos educomunicacionales en temas de derechos humanos y movilidad humana. Por lo que en el 2020 se concretará un pilotaje en IE de las ciudades de Quito e Ibarra que hayan acogido en gran medida a niños, niñas y adolescentes de nacionalidad venezolana y que estén en situación de migrantes. En este sentido, se firma un convenio de cooperación interinstitucional en el mes de julio.
Consultoría "Conceptualización del Enfoque de derechos humanos en el Programa de Ciudades Intermedias Sostenibles" (GIZ)	Con el objetivo de operativizar las iniciativas entre el Programa Ciudades Intermedias Sostenibles de la GIZ y la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se firmó un convenio marco para el seguimiento a la construcción de una agenda para la transversalización y aplicación del enfoque de derechos humanos en la creación de políticas públicas en las agendas urbanas del Ecuador. En el 2019, esta consultoría buscó contar con directrices y capacidades desarrolladas para la transversalización del enfoque de derechos humanos en la Agenda Urbana Nacional (AUN), la agenda de investigación urbana, las 6 políticas integrales y locales, y las 3 agendas de acción ciudadana del Programa Ciudades Intermedias Sostenibles (PCIS) mediante la construcción de metodologías y paquetes de Educación en Derechos Humanos para el fortalecimiento de los gobiernos locales. Consecuentemente, se realizó el primer proceso piloto en el mes de julio con diferentes actores.

Instituto de la Democracia y el Consejo Nacional de Competencias: "Democracia, Derechos y Descentralización"	El Instituto de la Democracia y el Consejo Nacional de Competencias invitaron a la Defensoría del Pueblo a participar en el proceso "Democracia, Derechos y Descentralización", desarrollado para concienciar y capacitar en temáticas sobre revocatoria de mandato, competencias y protección integral de derechos con la finalidad de fortalecer la democracia local para el buen gobierno al servicio de la ciudadanía.
Instituto Auschwitz	El Instituto Auschwitz para la Paz y Reconciliación (AIPR, por sus siglas en inglés), a través de su Programa para América Latina, brinda asistencia técnica a países de la región para el desarrollo o fortalecimiento de políticas y buenas prácticas para la prevención del genocidio y otras atrocidades masivas. En conjunto con la Defensoría del Pueblo de Ecuador, AIPR está llevando a cabo un proyecto cuyo primer componente tiene por objetivo el establecimiento de una línea de base que permita el diseño de herramientas educomunicacionales con enfoque de derechos humanos, lucha contra la discriminación y lenguaje de prevención de atrocidades en el marco de la situación de las comunidades en movilidad humana y sus niños, niñas y adolescentes [NNA] en Quito e Ibarra. En sentido, se coordinó el "Estudio de línea sobre la situación de la Educación en Derechos Humanos, con énfasis en movilidad humana y prevención: muestra piloto Quito e Ibarra". Además se realizó el seminario: "Prevención de atrocidades masivas ante la actual crisis migratoria en el Ecuador" que se desarrolló el 26 y 27 de noviembre de 2019 con una duración de 16 horas.

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2019.

2. Generación y difusión de conocimiento especializado en derechos

En 2019 se emprendieron acciones que contribuyeron a la generación y difusión del conocimiento especializado en derechos humanos y de naturaleza. Estas acciones se pueden sintetizar en cuatro ámbitos: 1) fortalecimiento de capacidades para la generación de conocimiento especializado en derechos humanos y de la naturaleza, 2) gestión editorial institucional, 3) difusión de conocimiento especializado en derechos y 4) fortalecimiento de la Biblioteca especializada en derechos humanos y la naturaleza de la DPE.

Fortalecimiento de capacidades para la generación de conocimiento especializado en derechos humanos

El conocimiento para la protección y promoción de derechos humanos y de la naturaleza emplea como principal medio el lenguaje escrito. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo implementó actividades para fortalecer las capacidades de su personal para la generación de conocimiento especializado en derechos humanos y de la naturaleza mediante dos caminos: 1) la actualización del Manual de escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza, y 2) la implementación de talleres sobre Acción defensorial estratégica y escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza.

En 2019 se trabajó en la actualización del Instructivo para la redacción de documentos. Guía para servidoras y servidores de 2015, para generar una nueva versión con el nombre de Manual de escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza. Lo que diferencia al Manual de escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza de otros manuales de estilo es que está enfocado en reconocer la importancia del lenguaje en la deconstrucción de patrones socioculturales que excluyen, denigran e invisibilizan a grupos históricamente discriminados.

A más de rediseñar la estructura del documento, la nueva versión del Manual incluyó el desarrollo del concepto de acción defensorial estratégica y su vinculación directa con la escritura. Se explica, entre otras cosas, la labor de defensores y defensoras de derechos humanos requiere un esfuerzo especial en la manera de abordar la promoción y la protección de derechos humanos, y de plasmarlo en los productos escritos. Otro cambio consistió en desarrollar un apartado sobre lenguaje claro y recomendaciones metodológicas sobre cómo escribir.

La implementación de talleres sobre Acción defensorial estratégica y escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza permitió proporcionar herramientas clave para una acción defensorial estratégica que se refleje en la construcción de documentos defensoriales de impacto, mediante la difusión del conocimiento que recopila el Manual de escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza, con el personal de las áreas misionales de la institución.

Los contenidos que se abordaron fueron: naturaleza de la INDH, la DPE y sus competencias, enfoque de derechos humanos, acción defensorial estratégica, enfoque de género, enfoque intercultural, lenguaje claro (presencia en la institucionalidad ecuatoriana, definición, características) y recomendaciones para la escritura.
Los talleres se efectuaron entre los meses de marzo a julio de 2019 y llegaron a 197 personas a escala a, según se detalla a continuación:

Tabla 11. ***Talleres de Acción defensorial estratégica y escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en 2019***

N.°	Lugar	Fechas	Unidades de la DPE participantes	Personal que asistió	Total
1	Cuenca	7 y 8 de marzo	Zonal 6 (Azuay)	7	10
			Delegación de Cañar	3	
2	Portoviejo	7 y 8 de marzo	Zonal 4 (Manabí: todas las oficinas cantonales)	13	13

3	Puyo	14 y 15 marzo	Delegación de Napo	2	9
			Delegación de Pastaza	5	
			Delegación de Morona Santiago	2	
4	Lago Agrio	26 y 27 de marzo	Delegación de Sucumbíos	5	6
			Zonal 2 (Orellana)	1	
5	Quito	29 y 30 de abril	Zonal 9 (Quito)	14	19
			Delegación de Santo Domingo	3	
			Delegación de Pichincha	2	
6	Loja	9 y 10 de mayo	Zonal 7 (Loja)	4	9
			Delegación de El Oro	2	
			Delegación de Zamora	3	
7	Ambato	9 y 10 de mayo	Zonal 3 (Tungurahua)	2	9
			Delegación de Bolívar	2	
			Delegación de Cotopaxi	2	
			Delegación de Chimborazo	3	
8	Guayaquil	15 y 16 mayo	Zonal 5 (Guayas)	4	26
			Zonal 8 (Guayaquil)	16	
			Delegación de Galápagos	1	
			Delegación de Santa Elena	2	
			Delegación de Los Ríos	3	
9	Esmeraldas	27, 28 y 29 de mayo	Delegación de Imbabura	2	9
			Delegación de Esmeraldas	7	

10	Quito	6 y 7 de junio	Zonal 1 (Carchi)	2	25
			Dirección General de Educación e Investigación	1	
			Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios	1	
			Dirección Nacional de Agua Saneamiento y Alcantarillado	3	
			Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública	2	
			Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades	3	
			Dirección Nacional de Comunicación Social	4	
			Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y Otros Servicios Análogos	1	
			Dirección Nacional de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas	1	
			Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes	1	
			Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la impunidad	1	
			Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura Tratos Crueles y Degradantes	2	
			Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación	2	
			Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental y Multimedia	1	
11	Quito	13 y 14 de junio	Zonal 9 (Quito)	2	15
			Despacho defensorial	1	
			Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública	1	
			Dirección Nacional de Comunicación Social	1	
			Dirección Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores	2	
			Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir	3	

11	Quito	13 y 14 de junio	Dirección Nacional de Registro de Proveedores de Bienes	3	
			Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la impunidad	1	
			Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura Tratos Crueles y Degradantes	1	
12	Quito	27 y 28 de junio	Zonal 9	2	14
			Dirección General de Política Pública	1	
			Dirección Nacional de Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública	1	
			Dirección Nacional de Denuncias y Reclamos de Consumidores	1	
			Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir	2	
			Dirección Nacional de Electricidad, Telefonía, Gas y Otros Servicios Análogos	1	
			Dirección Nacional de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas	1	
			Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la impunidad	1	
			Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura Tratos Crueles y Degradantes	3	
			Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación	1	
13	Quito	3 y 4 de julio	Adjuntía de Usuarios y Consumidores	1	18
			Zonal 9 (Quito)	3	
			Despacho Defensorial	1	
			Dirección General de Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo	1	
			Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades	3	
			Dirección Nacional de Comunicación Social	1	
			Dirección Nacional de Derechos Colectivos Naturaleza y Ambiente	1	

			Dirección Nacional de Derechos del Buen Vivir	3	
			Dirección Nacional de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas	1	
			Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública	2	
			Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación	1	
14	Quito	17 y 18 de julio	Zonal 9 (Quito)	4	15
			Despacho Defensorial	1	
			Dirección Nacional de Atención Prioritaria y Libertades	1	
			Dirección Nacional de Derechos Colectivos Naturaleza y Ambiente	4	
			Dirección Nacional de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas	1	
			Dirección Nacional de Reparación a Víctimas y Protección contra la impunidad	1	
			Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública	3	
Número total de participantes					**197**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia, 2019.

La implementación de talleres permitió recabar requerimientos y sugerencias de las diversas áreas de cara a una implementación sistémica, sistemática, participativa e integral de la acción defensorial estratégica en la práctica institucional a escala nacional.

Gestión editorial en la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo genera material especializado en derechos humanos y de la naturaleza que, antes de su publicación y difusión, pasa por un proceso de revisión editorial que verifica el empleo de lenguaje claro y con enfoque de derechos humanos. En 2019, se gestionaron editorialmente 43 documentos especializados: 12 cuestionarios para organismos internacionales, 3 compendios, 6 informes temáticos, 16 investigaciones académicas, 3 recursos educativos y 3 soportes teóricos.

Fortalecimiento de la Biblioteca especializada en derechos humanos y la naturaleza de la DPE

La Defensoría del Pueblo cuenta con una Biblioteca especializada en derechos humanos y de la naturaleza disponible en su versión digital en el portal gratuito repositorio.dpe.gob.ec y en su versión física ubicada en Quito. En 2019 se fortaleció la Biblioteca mediante dos acciones emblemáticas: la actualización del software Dspace sobre el cual opera la Biblioteca digital y la inauguración del fondo Elsie Monge en la Biblioteca física.

La actualización del software permitió incrementar el número de audiencia a escala mundial. Es así que de 18.747 personas usuarias en 2018, pasó a 155.610 en 2019, es decir, se incrementó en un 730,05 % (Google Analytics, 2019).

El fondo Elsie Monge de la Biblioteca física se creó a partir del convenio suscrito con la Comisión Ecuménica de Derechos Humanos con el propósito de cooperar mutuamente en la realización de actividades tendientes a la promoción de los derechos humanos, considerando que el acceso al conocimiento, a la información, y el ejercicio de los derechos contribuyen a la construcción de una sociedad más justa y democrática. Este fondo cuenta con 4360 documentos especializados y, junto con el fondo Nelson Estupiñán Bass de 2170 materiales especializados (1151 libros, 889 documentos y 130 CD), suma un total de 6530 materiales disponibles en un espacio totalmente acogedor, accesible y adecuado ubicado en la Av. La Prensa y Jorge Piedra de Quito.

En 2019, de las 96 nuevas publicaciones digitales que se incorporaron a la Biblioteca especializada, destacan las siguientes obras:

Tabla 12. ***Publicaciones destacadas de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en 2019***

Nº	Título	Enlace/código material físico
1	Informe de verificación de derechos humanos: la indigna situación de familias que viven dentro de las haciendas de abacá de la empresa japonesa Furukawa Plantaciones C.A. del Ecuador	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2260
2	Soporte teórico: El derecho a la igualdad y no discriminación de las personas en movilidad humana	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2345
3	Derechos, ciudad y políticas públicas urbanas. Reflexiones del Foro Internacional Derechos y Ciudad	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2357
4	Primer Informe ejecutivo personas detenidas paro nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/9/AD-DPE-2019-011.1.pdf
5	Segundo Informe ejecutivo personas detenidas paro nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/10/AD-DPE-2019-011.2.pdf

6	Tercer Informe ejecutivo personas detenidas paro nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/11/AD-DPE-2019-011.3.pdf
7	Cuarto Informe ejecutivo personas detenidas paro nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/12/AD-DPE-2019-011.4.pdf
8	Quinto Informe ejecutivo personas detenidas paro Nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/13/AD-DPE-2019-011.5.pdf
9	Sexto Informe ejecutivo personas detenidas paro Nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/14/AD-DPE-2019-011.6.pdf
10	Séptimo Informe ejecutivo personas detenidas paro Nacional – estado de excepción Ecuador - octubre 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2415/15/AD-DPE-2019-011.7.pdf
11	La Defensoría del Pueblo manifiesta su posición frente a las acciones de protección presentadas en respeto del principio de paridad de género	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2422
12	Defensor del Pueblo exhorta al Presidente de la República a objetar decisión de la Asamblea Nacional en relación al aborto por violación	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2423
13	La Defensoría del Pueblo condena el uso excesivo de la fuerza por parte de la Policía Nacional	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2425
14	Fortalecimiento de liderazgos locales para la defensa, ejercicio y exigibilidad de los derechos: Recurso teórico 2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2443
15	Informe Anual 2018 del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura	Documento físico
16	Compilación de estándares y normativa relacionada con las revisiones invasivas en lugares de privación de libertad	Documento físico

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia, 2019.

Difusión de conocimiento especializado en derechos

La difusión del conocimiento en materia de derechos humanos y de la naturaleza se desarrolló mediante dos líneas de acción específicas: la realización de los eventos Café y derechos y el envío de campañas digitales a través de la herramienta Mailchimp.

Café y derechos es un espacio creado para difundir y compartir opiniones, vivencias, en suma, conocimiento en derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras, mediante una conversación informal y distendida entre las y los protagonistas que son personas que trabajan en temas de interés para la INDH, en un espacio abierto al público y al personal de la institución. En 2019 se desarrollaron o Café y derechos:

Tabla 13. ***Café y derechos realizados en 2019***

Fecha	Tema	Objetivo	Participantes	N.° personas asistentes
14 de febrero de 2019	Racismo y territorio: análisis del caso Wimbí	Conversar sobre la pérdida consistente de territorio ancestral afroesmeraldeño y territorio indígena que socava la base material necesaria para la reproducción cultural y social de sus poblaciones, así como del incremento de las formas de sufrimiento ambiental producidas por los efectos tóxicos de la industria de la palma africana y de la minería que se suman a los efectos de la pérdida de bosque.	María Moreno de LAPORA un Proyecto que se ha centrado en la investigación del antirracismo latinoamericano en tiempos 'post-raciales'; Jeanneth Yépez antropóloga que realizó su investigación de doctorado en Wimbí y Ronald Merli, dirigente de la comunidad de Wimbí	30
15 de marzo de 2019	Consumo sostenible y su relación con el desperdicio de alimentos	Crear conciencia sobre los derechos que tenemos como personas consumidoras, y generar reflexión sobre la necesidad de pensar y vivir un consumo sostenible.	Patricia Pérez, Banco de Alimentos de Quito; Gloria Chiriboga, Fundación Manitos Amigas; Javier Carrera, Red de Guardianes de Semillas; Equipo de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores de la DPE	30
21 de junio de 2019	"Por ser mujer..."	Reflexionar sobre los prejuicios y estereotipos hacia las mujeres que desencadenan formas de violencia	Equipo de la Dirección General de Educación e Investigación de la DPE	52
31 de octubre de 2019	El derecho a conocer derechos	Presentar el derecho a conocer los derechos es una condición fundamental para ejercer la titularidad de los derechos humanos, en la que el Estado juega un rol esencial a través de su promoción y difusión.	Material preparado por la Fundación Jóvenes por los Derechos. Entrevista a una servidora del área de Educación en Derechos Humanos, quien dio testimonio de cuáles son los retos de promover derechos viviéndolos en el día a día. Presentación de las nuevas funcionalidades de la Biblioteca digital especializada en derechos humanos y de la naturaleza de la institución, una vez que se cumplió con el proceso para la actualización de la plataforma Dspace sobre la que opera.	24
09 de diciembre de 2019	Inauguración del fondo Elsie Monge de la Biblioteca Digital Especializada en Derechos Humanos y de la Naturaleza	Presentar al público el nuevo fondo bibliográfico denominado Elsie Monge que deriva de la donación efectuada por la Comisión Ecuménica de Derechos Humanos (CEDHU). Mostrar una actividad de animación a la lectura con niños y niñas a partir del cuento Las aventuras de Esperanza	Elsie Monge, CEDHU, Freddy Carrión Intriago, DPE	80

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia, 2019.

Para la difusión de material especializado que genera la institución, en 2019 se diseñaron y difundieron 36 campañas digitales a través de correo electrónico utilizando la herramienta de automatización de marketing y publicidad Mailchimp, con un total de 34 686 envíos electrónicos. Estas campañas digitales abarcaron temas como: educación en sexualidad, violencia contra las mujeres, niñas, adolescentes, mujeres, lucha contra la xenofobia, rememoración del Holocausto, igualdad y no discriminación, derecho al territorio, el amor romántico como la principal causa de violencia contra las mujeres en América latina, campaña de donación de libros, autismo, personas en situación de refugio, derechos de la naturaleza, contaminación, trata de personas, derecho a la participación política de las mujeres, despenalización del aborto en caso de violación, día de la niña, derecho a conocer tus derechos.

Este espacio de difusión también se empleó para dar a conocer actividades como la Convocatoria abierta a ensayos sobre violencia contra las mujeres y niñas en Ecuador, los eventos Café y derechos, la Cátedra sobre Eliminación de la violencia contra las mujeres: espacios y discursos en disputa 2019, la actualización de la interfaz de la Biblioteca digital especializada en derechos humanos y de la naturaleza y la inauguración del fondo Elsie Monge de la Biblioteca física.

iii. Normativa, investigación e incidencia en política pública

1. Desarrollo normativo con enfoque de Derechos Humanos

Para la Defensoría del Pueblo es importante que las políticas públicas en general, y particularmente la normativa cuenten con el enfoque de derechos humanos, acorde al mandato constitucional, por tal motivo se ha venido trabajando en la revisión de las propuestas normativas que se encuentran en discusión en la Asamblea Nacional u otras entidades públicas y se han remitido observaciones y recomendaciones en los siguientes temas:

Propuestas normativas

- Inclusión de un acápite en el proyecto del Código Orgánico de la Salud con el fin de regular la atención especializada para las personas con enfermedades raras, poco frecuentes o de baja prevalencia.

En el proyecto que se encuentra en segundo debate en la Asamblea Nacional se deja de lado la regulación específica y especializada para las enfermedades raras, poco frecuentes o de baja prevalencia y se la mezcla con las enfermedades catastróficas. Al ser ambas clasificaciones de naturaleza distinta, se presentó una propuesta alternativa que separa el tratamiento normativo a cada tipo de enfermedad, provocando que la gestión y atención administrativa respondan a la especificidad requerida.

- Aportes para la motivación del anteproyecto de la Ley Orgánica de Protección de Datos, solicitada por la DINARDAP.

Por pedido de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos – DINARDAP – se realizó un análisis de los casos en los que se detectó, por un parte, vulneración a los derechos de las personas por mal uso de datos personales y, por otra, la desactualización o inexistencia de bases de datos que sirven para que las empresas proveedoras o instituciones prestadoras de servicios públicos generen procesos coactivos, con el fin de contribuir a la justificación del anteproyecto de Ley orgánica de Protección de Datos, para establecer una regulación adecuada que proteja los datos personales, que deben ser considerados como confidenciales, y por lo tanto no pueden ser divulgados libremente por quien administra la base de datos y que se encuentra en su custodia.

- Observaciones a la propuesta de Reglamento de la Ley de Personas Adultas Mayores.

Por pedido del Ministerio de Inclusión Económico y Social se realizó el análisis normativo con enfoque de derechos humanos de la propuesta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, especialmente con base en los principios intergeneracional, de género y de igualdad y no discriminación, tomando en cuenta que se debe implementar el sistema de protección especializado para este grupo de personas de atención prioritaria.

- Elaboración de observaciones al informe para primer debate respecto del Proyecto de Ley de Actuación en Casos de Personas Desaparecidas.

Se elaboró un informe de análisis normativo del informe para primer debate enviado por la Comisión Ocasional de personas desaparecidas al Pleno de la Asamblea Nacional, en el cual se analiza el sistema que se debe implementar en el caso de que una persona haya desaparecido y se sospeche que haya sido de manera involuntaria, para lo cual la institucionalidad debe reaccionar hasta dar con el paradero de la persona y determinar su situación. Al mismo tiempo se ha sugerido a la Asamblea Nacional se incorpore en el Código Orgánico Integral Penal la tipificación del delito de desaparición involuntaria, cuando el presumible actor del delito es una persona distinta al Estado.

- Observaciones al Proyecto de Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor presentado por la Asambleísta Marcela Holguín.

Por pedido de la Comisión Especializada Permanente de Régimen Económico y Tributario y su Regulación y Control, la Defensoría del Pueblo analizó el proyecto de ley orgánica reformatoria a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor presentado por la Asambleísta Marcela Holguín. Su fin es establecer normas sobre el manejo de la información y comunicación con fines comerciales a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos, señalando que es importante que estos modos de comercialización y ventas

de productos y servicios se hagan bajo parámetros adecuados de protección de datos personales. Asimismo, se determina que se debe establecer la responsabilidad de la protección a las personas naturales o jurídicas en el control, manejo y protección de los datos de sus clientes (personas consumidoras) y establecer mecanismos de información y solicitud de permiso para enviar y hacer las llamadas o mensajes electrónicos con fines de comercialización y venta. Este proyecto se suma a varios proyectos presentados por otros asambleístas en relación a los cobros o débitos bancarios no autorizados y que en la práctica han afectado a las personas consumidoras del sistema financiero.

- Elaboración de análisis normativo en relación al proyecto de Ley que regula las ventas y atención al cliente por medios telefónicos e informáticos (Lista Robinson)

Se elaboró la matriz y el Informe de Análisis Normativo del Proyecto de Ley que regula las ventas y la atención al cliente por medios telefónicos e informáticos. En estos documentos se insistió en que la normativa que regula la atención al consumidor debe acoger las disposiciones de la Declaración de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas Consumidores en la cual se establece el respeto a sus derechos humanos. En este sentido, la relación comercial deberá ser vista como una relación de poder entre el proveedor y el consumidor y por lo tanto se establecerán normas que protejan de manera adecuada a las personas consumidoras como parte más vulnerable.

- Reformas a la Ley de Seguridad Social, a la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y a la Ley de Seguridad de la Policía

Se elaboró el Informe de Análisis Normativo sobre el Proyecto de Ley que reforma a las Leyes de Seguridad Social, Seguridad Social de las Fuerzas Armadas y de la Seguridad Social de la Policía Nacional con el fin de solicitar que en el tratamiento de esta norma se respete el derecho de las personas trabajadoras a la jubilación y que por lo tanto, esta sea considerada como un derecho adquirido en los casos en que la persona jubilada se reincorpore al trabajo en relación de dependencia sin que ello implique la disminución de su pensión jubilar por ningún motivo.

- Reforma al COIP respecto al Procedimiento para la Defensa de los derechos de las personas consumidoras

Se realizó la propuesta de reforma a los artículos 17 y 641 del Código Orgánico Integral Penal (COIP), con el fin de establecer el procedimiento para la atención de denuncias por contravenciones en el ámbito de defensa al consumidor determinados en la ley Orgánica del Consumidor. Esta fue aprobada por la Asamblea garantizando la existencia de un recurso judicial para este sector.

- Paridad de Género en la selección de autoridades locales: reformas al Código de la Democracia

Se realizó el análisis normativo sobre las Reformas a la Ley Electoral – Código de la Democracia con el fin de garantizar el derecho a la participación política de las mujeres a través del cumplimiento de la acción afirmativa de paridad de género en la elección de autoridades locales. Adicionalmente, la máxima autoridad se presentó ante el Pleno de la Asamblea Nacional con el fin de promover esta propuesta.

- Webinar sobre la Convención Interamericana sobre derechos de las Personas Mayores y publicación interinstitucional:

Junto con la Red CORV (Organización regional de sociedad civil de las personas adultas mayores) y en coordinación con instituciones estatales como el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, el Ministerio de Inclusión Económica y Social y el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, el 23 de octubre de 2019, se realizó un webinar con la OEA y la CEPAL para explicar las obligaciones estatales y las políticas públicas que deben ejecutarse para la implementación de la Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas Adultas Mayores, con una amplia participación de la sociedad civil.
De la misma manera, y con el espíritu de iniciar un proceso de socialización y conocimiento sobre la Convención Interamericana Sobre los Derechos de las Personas Mayores y la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores del Ecuador, conjuntamente con la Red CORV, la Coordinadora Política de Mujeres y el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional se realizó la publicación educomunicacional de dichas normas legales, que entraron en vigencia este año 2019.

- Seminario Taller de Procedimiento Legislativo y Técnica Legislativa para servidoras y servidores de la Defensoría del Pueblo

Por iniciativa institucional, se coordinó con la Unidad de Técnica Legislativa para que las y los servidores de la Defensoría del Pueblo adquieran conocimientos sobre la técnica legislativa y la construcción de leyes de acuerdo a las normas y manuales que maneja la Asamblea Nacional, dicho taller se realizó el 9 y 10 de septiembre de 2019, en las instalaciones de la Matriz en Quito.

- Seminario "Los Derechos Humanos y construcción normativa" para servidores y servidoras de la Asamblea Nacional.

Con el objetivo de contribuir a la construcción de la normativa nacional, la Defensoría del Pueblo en coordinación con la Unidad de Técnica Legislativa de la Asamblea Nacional, realizó el Seminario "Derechos Humanos y Construcción Normativa" en el salón del ex Senado "José Mejía Lequerica" el 25 y 26 de noviembre de 2019, en la cual se trabajaron varios aspectos importantes del desarrollo de los derechos humanos, los instrumentos internacionales, los sistemas internacionales de protección y los diversos enfoques específicos, como son: género, intergeneracional, interculturalidad, movilidad humana y discapacidad.

- Talleres sobre paridad de género en las autoridades de elección popular a nivel de GAD y violencia política contra las mujeres.

Se mantuvo dos talleres de trabajo con organizaciones de mujeres de la sociedad civil, con quienes se ha discutido sobre la necesidad de establecer normas que garanticen a las mujeres el derecho de participación, y especialmente se identifiquen acciones que permitan una mejor protección ante hechos de violencia política de las cuáles son víctimas aquellas que han decidido participar en el ámbito electoral y acceder a puestos de elección popular o han sido designadas como autoridades en el ámbito público. En este marco, se analizó la propuesta de Ley Modelo sobre la Erradicación y Prevención de la Violencia Política contra la Mujer a nivel Interamericano, con el fin de establecer estratégicamente una propuesta que se adecúe en la normativa nacional. En estos talleres participaron representantes de la Coordinadora Política de Mujeres, Nosotras por la Democracia, Red de Mujeres Políticas de Loja, Consejo Nacional para la Igualdad de Género y el apoyo técnico de ONU Mujeres.

- Procesos de incidencia normativa a nivel desconcentrado

Las delegaciones provinciales y coordinaciones generales defensoriales zonales han llevado a cabo procesos de incidencia en normativa en cada una de sus jurisdicciones, teniendo al 30 de noviembre de 2019 gestionadas 38 propuestas de ordenanzas o reformas a la normativa local. De éstas, 2 han sido aprobadas por las respectivas autoridades locales, entre las que se encuentran la Ordenanza por el Buen Vivir de las Personas Adultas Mayores en el cantón Guachapala, provincia de Azuay y las observaciones al Reglamento del proceso para la devolución de los valores por pago indebido de la tasa de gestión integral de residuos sólidos comunes y sanitarios del cantón Latacunga – Cotopaxi.

2. Investigación e incidencia en política pública en materia de derechos humanos y de la naturaleza

La Defensoría del Pueblo con el propósito de elaborar el Informe anual sobre la Situación de los Derechos Humanos y de la Naturaleza en el Ecuador, elaboró la Metodología para identificar presuntas vulneraciones de derechos, que se constituye en una herramienta estandarizada de aplicación territorial para diagnosticar y examinar las diversas situaciones de presunta vulneración de derechos a nivel nacional, con el interés posterior de articular y ejecutar acciones de protección, promoción y reparación de derechos; y, así, incidir en la transformación de estas realidades. El documento metodológico incluye: objetivos, alcance, enfoque teórico, parametrización de variables, herramientas para levantar información (análisis de coyuntura y encuesta), levantamiento y procesamiento de información y articulación con los planes de incidencia en política pública en territorio.

La aplicación de esta herramienta estará a cargo de las delegaciones y coordinaciones zonales a nivel territorial y serán coordinadas de manera participativa con los consejos de defensoras y defensores de derechos humanos y de la naturaleza, a nivel nacional y provincial, en tanto son instancias que promueven la articulación y participación activa de la sociedad civil y posee como una de sus atribuciones "Contribuir a la realización del informe nacional de situaciones de los derechos humanos y de la naturaleza en el Ecuador, a cargo de la DPE." (Resolución No. 057-DPE-CGAJ-2018).

La mencionada metodología se operativiza a través de un aplicativo en línea (encuesta). En este contexto, como parte de las actividades de socialización de la metodología se realizaron pruebas al aplicativo en las coordinaciones zonales y delegaciones provinciales de la DPE seleccionadas para el efecto, con el propósito de visibilizar las diferentes realidades y contextos geográficos, para posteriormente recoger observaciones y recomendaciones, de ser el caso. De este modo, en el mes de noviembre de 2019 la metodología fue socializada y aplicada en 14 coordinaciones y delegaciones de la DPE en territorio. Actualmente, se están realizando ajustes a la metodología, sus herramienta y aplicativo en línea, para iniciar su pilotaje y aplicación en el 2020.

Además, la DPE como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), en cumplimiento de las funciones asignadas a las INDH en los Principios de París- específicamente en lo relacionado a la cooperación con las Naciones Unidas y los demás organismos del sistema de las Naciones Unidas, realiza informes respecto al cumplimiento de las recomendaciones emitidas al Estado ecuatoriano en los instrumentos internacionales de derechos humanos, ratificados por el Ecuador, con el objetivo de aportar en la promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza.

De este modo, durante el período mayo a diciembre de 2019 se han respondido en total 15 cuestionarios y solicitudes de información, de los cuales 8 han sido de organismos de Naciones Unidas y 7 de instituciones nacionales. En general, la INDH ha emitido preocupaciones y/o recomendaciones al Estado ecuatoriano, principalmente en aquellos contextos de posibles o latentes vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza. Al respecto, se destacan recomendaciones destinadas a la aprobación de una nueva legislación, o la modificación de la legislación en vigor y la adopción de medidas a favor de la protección de los derechos. A continuación, resaltamos las temáticas y principales preocupaciones y/o recomendaciones al Estado ecuatoriano emitidas a nivel internacional y organismo solicitante:

Tabla 14. ***Respuesta a cuestionarios internacionales***

Temática	Organismos internacionales solicitantes	Principales preocupaciones y/o recomendaciones
La situación de las personas defensoras de derechos humanos en las Américas	Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.	Reconocer la importancia de la labor que desempeñan las personas defensoras, que el Estado cumpla su obligación de respetar y garantizar que desarrollen sus actividades en un entorno seguro y propicio para la promoción y protección de derechos, principalmente para grupos que experimentan condiciones de múltiple vulnerabilidad como pueblos y nacionalidades indígenas.

El papel de las instituciones nacionales de derechos humanos en la facilitación del acceso a mecanismos de reparación eficaces en caso de violaciones de derechos humanos relacionados con actividades empresariales	Grupo de Trabajo sobre la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas.	Se exhortó a las Superintendencias de Bancos, de Economía Popular y Solidaria, de Control del Poder de Mercado y de Compañías, Valores y Seguros a que realicen acciones coordinadas cuando detecten actividades que vulneren o generen posibles vulneraciones a los derechos de las personas, por parte de las prestadoras de servicios; así, como implementar mecanismos de promoción de los derechos y las obligaciones. Igualmente, la DPE exhortó a la Asamblea Nacional para que impulse proyectos de ley que regulen y controlen servicios no financieros, se amplíe la cobertura de la figura de "Defensores del Usuario", entre otros.
Los derechos de las personas mayores con discapacidad	La Relatora Especial de Naciones Unidas para las Personas con Discapacidad.	Aún prevalece un modelo de atención asistencialista que no contempla la responsabilidad directa del Estado en el cuidado de este grupo poblacional. De ahí que, resulta urgente desarrollar e implementar un modelo de atención basado en derechos humanos, que reconozca y luche contra las condiciones estructurales de la sociedad que provocan violaciones de derechos humanos por múltiple vulnerabilidad.
Maltrato y violencia contra las mujeres en los cuidados de salud reproductiva y el parto en centros de salud	Relatora Especial sobra la violencia contra la mujer.	En los 24 casos reportados en la DPE se evidencian posibles violaciones de los derechos a la vida, salud, a la igualdad formal, y no discriminación, a acceder a servicios públicos de calidad, a la seguridad social, el derecho a la gratuidad de los servicios de salud materna, el derecho a la protección prioritaria y cuidado de salud integral y de su vida durante el embarazo, parto y posparto.
Informe sobre situaciones violentas registradas en casos de privación de libertad	Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos	Cumplir la obligación estatal de diseñar e implementar una política integral basada en la garantía de los derechos humanos, la prevención de las violencias existentes en la sociedad y por lo tanto del cometimiento de delitos. Garantizar que la política criminal respete el principio de intervención mínima del derecho penal, el uso adecuado y no excesivo de la prisión preventiva en delitos leves. Desarrollar investigación administrativa y penal sobre las situaciones ocurridas, a fin de que los familiares de las víctimas conozcan la verdad y se garantice el acceso a la justicia en el marco de un debido proceso. Desarrollar evaluaciones a las personas que se encuentran recluidas bajo prisión preventiva, a fin de verificar la posibilidad de que se les brinden medidas cautelares alternativas.

Envejecimiento: educación, trabajo, seguridad social y justicia.	Grupo de Trabajo de composición abierta sobre el Envejecimiento	La seguridad social en el Ecuador, y específicamente el sistema de seguro social, ha tenido serias deficiencias tales como: falta de cobertura para quienes no tienen una relación laboral estable o definitiva; los cambios en la estructura demográfica y del trabajo; limitaciones en la sostenibilidad económica; uso racional de recursos; y la intervención política en las instituciones que manejan la seguridad social. Estas deficiencias configuran situaciones sistemáticas de vulneraciones de derechos humanos.
Envejecimiento: educación, trabajo, seguridad social y justicia.	Grupo de Trabajo de composición abierta sobre el Envejecimiento	La seguridad social en el Ecuador, y específicamente el sistema de seguro social, ha tenido serias deficiencias tales como: falta de cobertura para quienes no tienen una relación laboral estable o definitiva; los cambios en la estructura demográfica y del trabajo; limitaciones en la sostenibilidad económica; uso racional de recursos; y la intervención política en las instituciones que manejan la seguridad social. Estas deficiencias configuran situaciones sistemáticas de vulneraciones de derechos humanos.

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas, 2019.

Cabe destacar la participación de la Defensoría del Pueblo en la elaboración de informes alternativos, que se constituyen en documentos de relevancia política para denunciar posibles situaciones de violaciones de derechos y proponer medidas encaminadas a poner término a esas situaciones, como es el caso del Informe sobre el cumplimiento de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. En dicho Informe, el Comité en cuestión (en sus informes periódicos segundo y tercero combinados, de 20 de septiembre de 2019), retoma varias de las recomendaciones expresadas por la Defensoría del Pueblo de Ecuador en julio de 2019, lo cual evidencia el alto nivel de incidencia de la INDH a nivel internacional.

Las preocupaciones y observaciones realizadas subrayan especialmente aspectos como: la preeminencia de un enfoque asistencialista; la necesidad de armonizar las leyes bajo un modelo de derechos humanos y los principios de la Convención; la necesidad de transversalizar bajo el principio de interseccionalidad, los enfoques de inclusión y no discriminación en función del género, etnia, situación de movilidad, edad, ubicación geográfica; la ausencia de datos estadísticos y la necesidad de recopilar y levantar información específica como violencia de género; entre otros.

Finalmente, el Comité sobre los derechos de las personas con discapacidad solicitó al Estado ecuatoriano con carácter de urgente la creación de un Mecanismo Independiente de Monitoreo de la Convención que contenga presupuesto, funciones, y que se incluya a la Defensoría del Pueblo en el mecanismo independiente de monitoreo, en línea con los Principios de París y la participación efectiva e independiente de personas con discapacidad y las organizaciones que las representen. Este Mecanismo tendrá como propósito fundamental la aplicación y seguimiento de la Convención.

También, se contribuyó con insumos respecto al derecho a la libertad de expresión en el Ecuador, misma que fue remitida al Consejo de Derechos Humanos, esto en virtud que en el 41.º período de sesiones del Consejo de Derechos Humanos se tenía previsto revisar el Informe del Relator Especial sobre la Libertad de Opinión y Expresión Visita a Ecuador. Entre las principales preocupaciones planteadas se resalta la necesidad de reformar aquellas leyes y decretos que restringen de manera ilegítima la libertad de expresión e información, conforme la Constitución y los estándares internacionales; así, como también la importancia de crear condiciones sociales, dignas y seguras para respetar, proteger y garantizar estos derechos.

De igual forma, se aportó con insumos para la reunión con el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el marco de la revisión del 4to informe periódico del Ecuador, y para la visita del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas sobre Personas Afrodescendientes; sobre este último la Defensoría del Pueblo manifestó sus preocupaciones sobre la necesidad de fortalecer espacios de participación para la creación de política pública y normativa con enfoque en derechos humanos e interculturalidad, que sea trasversal y permita la inclusión de los pueblos afrodescendientes en la sociedad, en cumplimiento a la Resolución Defensorial No. 073-DD-DPE-2018, dicha resolución se enmarca en el Decreto Ejecutivo No. 915 de 2016, que elevó a política nacional el Programa de Actividades del Decenio Internacional para los Afrodescendientes (2015).

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo con el objetivo de dar seguimiento a las recomendaciones y contar con información sistematizada, está implementando una plataforma tecnológica que permita al Estado conocer, y planificar acciones oportunas para el cumplimiento de estas recomendaciones, y a la DPE, monitorear el cumplimiento de dichas recomendaciones para establecer acciones de mitigación y estrategias para la promoción y protección de derechos desde el ámbito de acción de la DPE.

La Defensoría del Pueblo, desde el 2012, ha venido desarrollando el evento "Tiempo de Derechos", como un espacio de reflexión y debate, a nivel nacional, para conmemorar el Día de los Derechos Humanos, adoptado el 10 de diciembre de 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, donde se aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En este sentido, en el 2019, se desarrolló el evento "Tiempo de Derechos: Tiempo de Memoria" con el objetivo de promover el derecho a la memoria, la verdad y la reparación simbólica de las víctimas que sufrieron vulneración de sus derechos en el contexto del Paro Nacional en el mes de octubre 2019.

Además, en este evento se realizó el reconocimiento público a la labor fundamental que ejercen las personas defensoras de derechos humanos y de la naturaleza en el Ecuador, para lo cual previamente se efectuó una convocatoria pública de personas y colectivos que ejercieron una labor destacada en el contexto del Paro Nacional, y una comisión conformada por representantes de sociedad civil, academia y la Defensoría del Pueblo designaron a personas y organizaciones a ser reconocidas en el mencionado evento, como son:

- Radio La Calle, medio de comunicación alternativo por su labor en el área de la comunicación a favor del ejercicio y defensa de los derechos humanos.

- Organización de mujeres en resistencia Sinchi Warmi por su labor en el posicionamiento público, defensa y protección de derechos; así, como en el asesoramiento y defensa a personas detenidas y sus familias.
- Violín Rojo por su labor en favor del ejercicio y defensa de los derechos humanos de los niños y niñas.
- Federación de Estudiantes de la Universidad Politécnica Salesiana por su labor en favor del ejercicio y defensa de los derechos humanos, particularmente por haber brindado protección humanitaria a hombres y mujeres de comunidades indígenas.

iv. Transparencia y acceso a la información pública

En cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, literal e) del art. 11, la Defensoría del Pueblo, el 17 de diciembre de 2019, presentó el informe que recoge la información reportada hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año por las instituciones públicas.

De acuerdo al art. 12 de la LOTAIP el informe que presentan las instituciones públicas debe contener tres secciones:

- Información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley;
- Detalle de las solicitudes de acceso a la información y el trámite dado a cada una de ellas e;
- Informe semestral actualizado sobre el listado índice de información reservada.

En el 2019, el catastro de instituciones obligadas fue de 1505 distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 15. ***Catastro de instituciones obligadas***

Función del Estado	Número	Porcentaje
Función Ejecutiva	136	9.03 %
Función Legislativa	1	0.06 %
Función Judicial	3	0.19 %
Función Electoral	3	0.19 %
Función de Transparencia y CS	9	0.59 %
GAD	1085	72.03 %
Otras instituciones	268	17.80 %

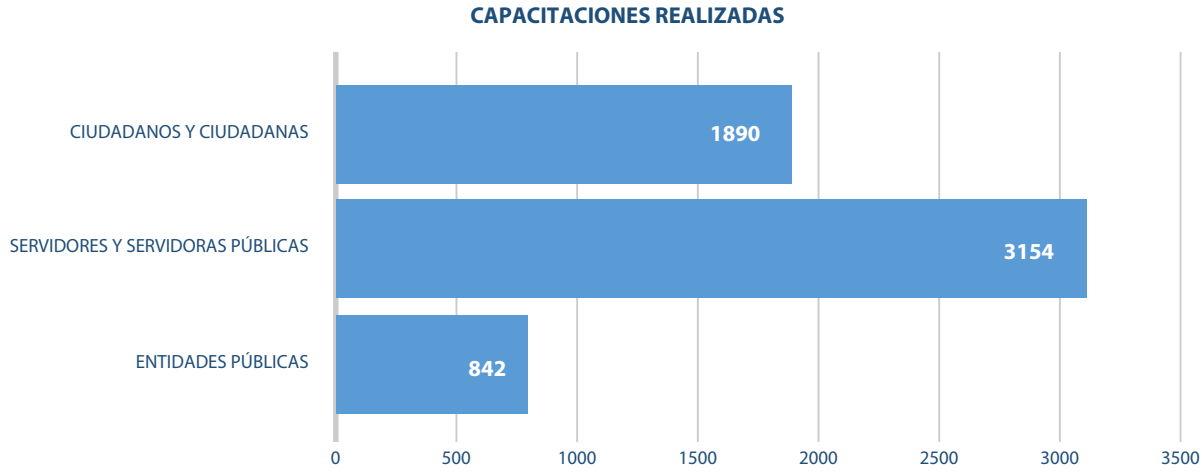
Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Capacitación

La Defensoría del Pueblo realiza procesos permanentes de capacitación en el contenido de la LOTAIP tanto a la ciudadanía como a las entidades obligadas:

Se capacitó un total de 1890 ciudadanos. Adicionalmente, se capacitó un total de 842 instituciones. El número de servidores y servidoras públicas capacitados fue de 3154. Es decir que en total se capacitaron más de 5000 personas a nivel nacional.

Figura 4. **Capacitaciones realizadas**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Entrega de informes de acceso a la información

Como se señaló de acuerdo al art. 12 de la LOTAIP, las entidades obligadas con la Ley deben entregar a la Defensoría del Pueblo hasta el último día laborable de marzo de cada año, un informe respecto al nivel de cumplimiento de sus obligaciones con la Ley.

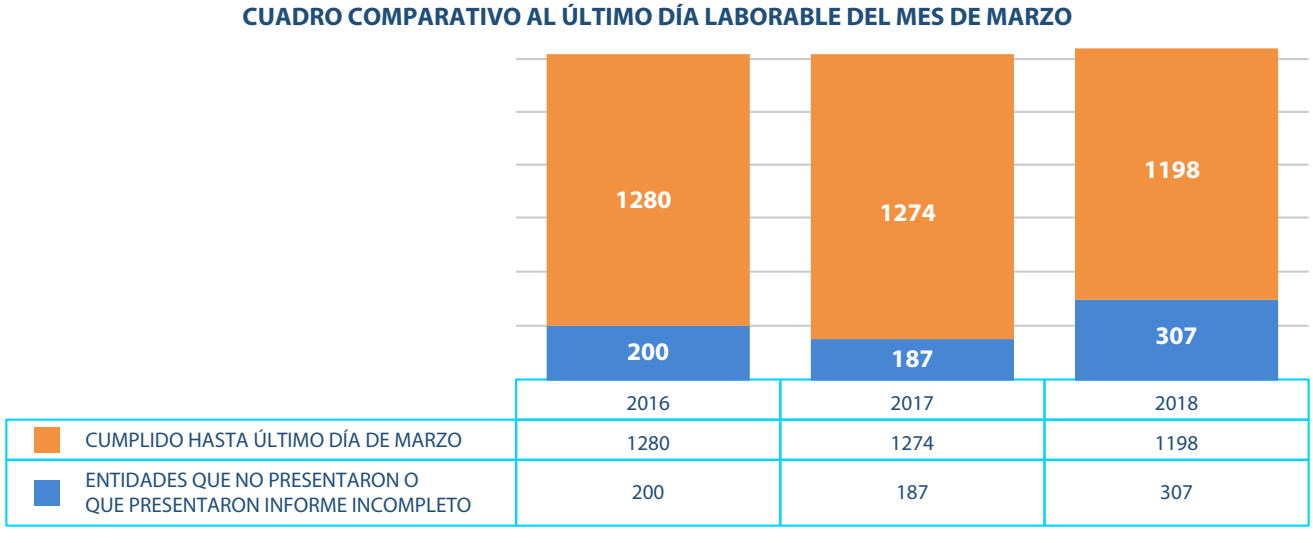
En el presente año el plazo venció el 29 de marzo y en total entregaron su informe 1198 que representan el 79,60 %, dejando de cumplir con esta obligación 307 instituciones, que representan el 20.4 %.

Tabla 16. ***Entrega de informes de acceso a la información pública***

Mes	Cerrado / Cumplido	En proceso	Sin acceso	Totales	% mensual
Enero	6	0	0	6	0,4%
Febrero	27	0	0	27	1,79%
Marzo	1165	0	0	1165	77,41%
Fuera de plazo		100	207	307	20,4 %
Total general	**1198**	**100**	**207**	**1505**	**100%**
% Instituciones	**79,60**	**6,64**	**13,8**	**100%**	

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

***Figura 5*. Comparativo cumplimiento**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Solicitudes de acceso a la información

Respecto a los pedidos de acceso a la información como se puede observar en el cuadro, durante el 2018 se ha incrementado en un 40 % la demanda de información por parte de la ciudadanía. Se han registrado en total 140 646 solicitudes, el año anterior se registraron 100 910 pedidos y el 2016 fueron 97 382 solicitudes las reportadas.

Es importante señalar que de las solicitudes reportadas, el 98.2 % han sido atendidas en forma favorable. En 1761 solicitudes, que corresponden al 1.2% se negó la información por alguna de las causales que prevé la Ley y 707 solicitudes reportadas no fueron respondidas, lo que corresponde al 0.5%, dichas solicitudes pudieron reclamarse judicialmente a través de acciones constitucionales de acceso a la información.

Tabla 17. ***Solicitudes de acceso a la información***

	Informe 2016		Informe 2017		Informe 2018	
Características	**No.**	**%**	**No.**	**%**	**No.**	**%**
Solicitudes respondidas entregando información	95 135	97,4%	95 864	95,0%	138 139	98,2%
Solicitudes respondidas negando información	1519	1,5%	1303	1,3%	1761	1,2%
Solicitudes no respondidas	728	0,7%	3651	3,6%	707	0,5%
Total solicitudes válidas	**97.382**	**99,6%**	**100.818**	**99,9%**	**140.607**	**99,97%**
Solicitudes informadas y reportadas con errores	321	0,4%	92	0,1%	39	0,03%
Total general	**97.703**	**100%**	**100.910**	**100%**	**140.646**	**100%**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Causas de la negación de información

La mayoría de los pedidos de acceso a información negados se debe a que la información no es producida o no dispone la entidad requerida, estamos hablando de 784 casos que corresponden al 44.5 %. Por ser información confidencial se negaron 385 solicitudes que corresponden al 21.9 % de solicitudes negadas. El 19.2 % por no ser claro el requerimiento. 23 solicitudes se negaron alegando tratarse de información reservada, es decir 23 solicitudes de más de 140 000 presentadas.

122 corresponden a información en poder de otras instituciones y hay 109 solicitudes negadas en las que no se ha informado la causa.

Tabla 18. ***Causales de negación***

Causales de negación	Número de solicitudes	Porcentaje
Información no es producida o no está disponible	784	44,5%
Información confidencial	385	21,9%
Solicitud de información no es clara	338	19,2%
Información reservada	23	1,3%
Información correspondiente a otra institución	122	6,9%
No informa causal de negación	109	6,2%
Total general	**1761**	**100%**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Pedidos de acceso a la información por ente obligado

En cuanto a los entes obligados a los que se requiere la información podemos apreciar que el 85.9 % de requerimientos, es decir 120 910 solicitudes fueron hechas a entidades de la función ejecutiva, los GADS recibieron 8577 solicitudes, otras instituciones 5840 y la Función Judicial 4467 pedidos. Es decir, a pesar de que la Función Ejecutiva representa menos del 10 % del catastro, sus instituciones son las más demandadas en entregar información.

Tabla 19. ***Pedidos de acceso a la información***

Función del Estado	Informe 2 016	Porcentaje	Informe 2 017	Porcentaje
Función Ejecutiva	120.910	85,9%	67.126	66,6%
Función Legislativa	151	0,1%	163	0,2%
Función Judicial	4467	3,2%	4.664	4,6%
Función Electoral	0	0,0%	932	0,9%
Función de Transparencia y Control Social	662	0,5%	543	0,5%
Gobiernos Autónomos Descentralizados	8577	6,1%	14.692	14,6%
Otras Instituciones Públicas	5840	4,2%	12.698	12,6%
Total	**140.607**	**100%**	**100.818**	**100%**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Algo similar ocurre al analizar los pedidos de información de acuerdo a su distribución geográfica, ya que el 91.5 % de las solicitudes son presentadas en la ciudad de Quito. El 4.22 % en Guayaquil con 5926 solicitudes. Dejando menos del 5 % restante para el resto de provincias. Esto significa que los requerimientos de información se concentran en Quito y la Función Ejecutiva, probablemente debido a sus competencias o a un desconocimiento en territorio del derecho de acceso a la información pública y por tanto de la falta de acciones para ejercerlo.

Tabla 19. ***Pedidos de acceso a la información***

Coordinación Zonal Delegación Provincial	Número de solicitudes – Informe 2 016	Porcentaje	Número de solicitudes – Informe 2 017	Porcentaje
Zona 1	792	0,56%	768	0,76%
CZ 1 – Carchi	22	0,02%	33	0,03%
Esmeraldas	27	0,02%	58	0,06%
Imbabura	686	0,48%	638	0,63%
Sucumbíos	57	0,04%	39	0,04%
Zona 2	1123	0,80%	2 969	2,94%
CZ 2 – Orellana	183	0,13%	70	0,06%
Napo	26	0,02%	119	0,12%
Pichincha	914	0,65%	2 780	2,76%
Zona 3	1335	0,95%	4 085	4,05%
CZ 3 – Tungurahua	766	0,54%	674	0,66%
Cotopaxi	225	0,16%	161	0,16%
Pastaza	181	0,13%	239	0,24%
Chimborazo	163	0,12%	3 011	2,99%
Zona 4	333	0,24%	240	0,24%
CZ 4 – Manabí	213	0,15%	227	0,23%
Santo Domingo de los Tsáchilas	120	0,09%	13	0,01%

Zona 5	375	0,27%	961	0,95%
CZ 5 – Guayas	18	0,01%	31	0,03%
Galápagos	188	0,13%	182	0,18%
Bolívar	150	0,11%	720	0,71%
Los Ríos	0	0,00%	2	0,00%
Santa Elena	19	0,01%	26	0,03%
Zona 6	812	0,58%	1 108	1,10%
CZ 6 – Azuay	576	0,41%	792	0,79%
Cañar	71	0,05%	81	0,08%
Morona Santiago	165	0,12%	235	0,23%
Zona 7	1188	0,84%	8 257	8,19%
CZ 7 - Loja	125	0,09%	260	0,26%
El Oro	1022	0,72%	7 967	7,90%
Zamora Chinchipe	41	0,03%	30	0,03%
Zona 8	5926	4,22%	4 923	4,88%
CZ 8 – Guayaquil, Durán y Samborondón	5926	4,22%	4 923	4,88%
Zona 9	128723	91,5%	77 507	76,9%
CZ 9 – Distrito Metropolitano de Quito	128723	91,5%	77 507	76,9%
Total general	**140.607**	**100%**	**100.818**	**100%**

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Exceso en el tiempo de respuesta

Al respecto debemos recordar que la LOTAIP establece un plazo de 10 días para responder pedidos de información con la posibilidad de solicitar una prórroga de 5 días más. Como se puede apreciar del total de solicitudes reportadas, el 91.8 % fueron respondidas dentro de los tiempos previstos en la Ley quedando 11457 solicitudes respondidas fuera de tiempo. Si bien solo 707 solicitudes que corresponden al 0.5 % de los requerimientos no fueron respondidos, cabe observar aquellos pedidos respondidos fuera de plazo, ya que constituye otra razón por la cual se podría demandar judicialmente el pedido de acceder a documentación pública.

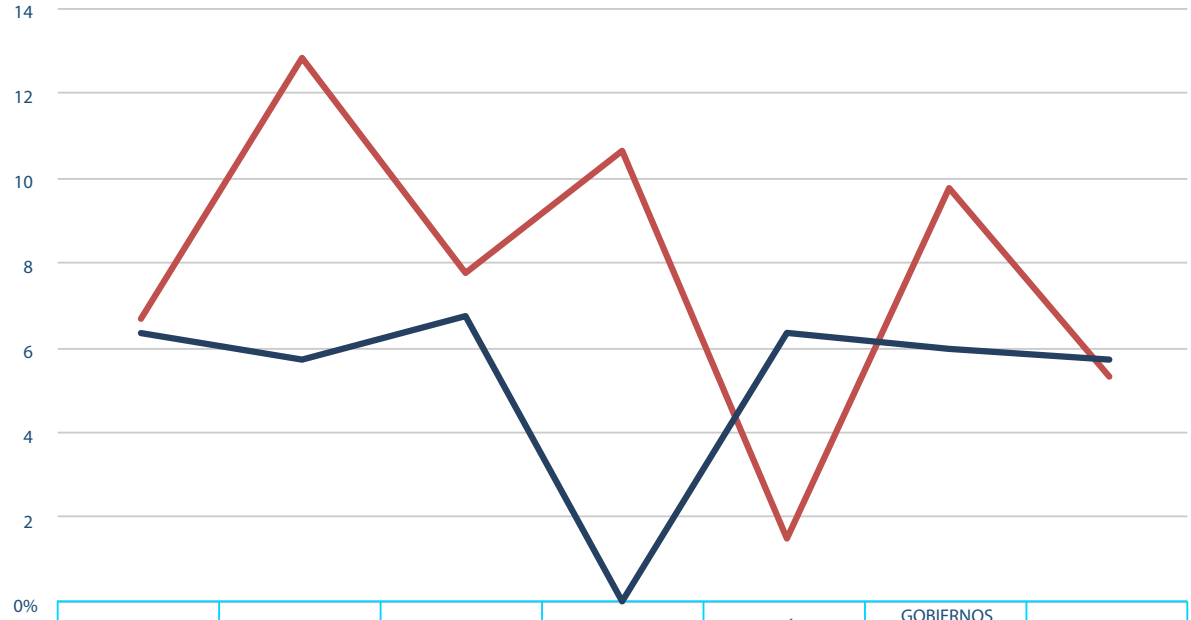
Tabla 21. ***Exceso en el tiempo de respuesta***

Rangos de tiempo	Informe 2 018	Porcentaje
Hasta 10 días	120.984	86,0%
De 11 a 15 días	8166	5,8%
De 16 a 30 días	6137	4,4%
Entre 1 y 6 meses	4248	3,0%
Más de 6 meses	365	0,3%
Solicitudes no respondidas	707	0,5%
Total general	**140.607**	**100%**

Nota: Base de datos M-LOTAIP para recepción de informes 2018. Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Días promedio

Figura 6. **Días promedio de respuesta**



	FUNCIÓN EJECUTIVA	FUNCIÓN LEGISLATIVA	FUNCIÓN JUDICIAL	FUNCIÓN ELECTORAL	FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZA-DOS	OTRAS INSTITUCIONES PÚBLICAS
Informe 2017	6,28	5,68	6,71	0,00	6,31	5,84	5,71
Informe 2018	6,50	12,99	7,69	10,83	1,35	9,76	5,71

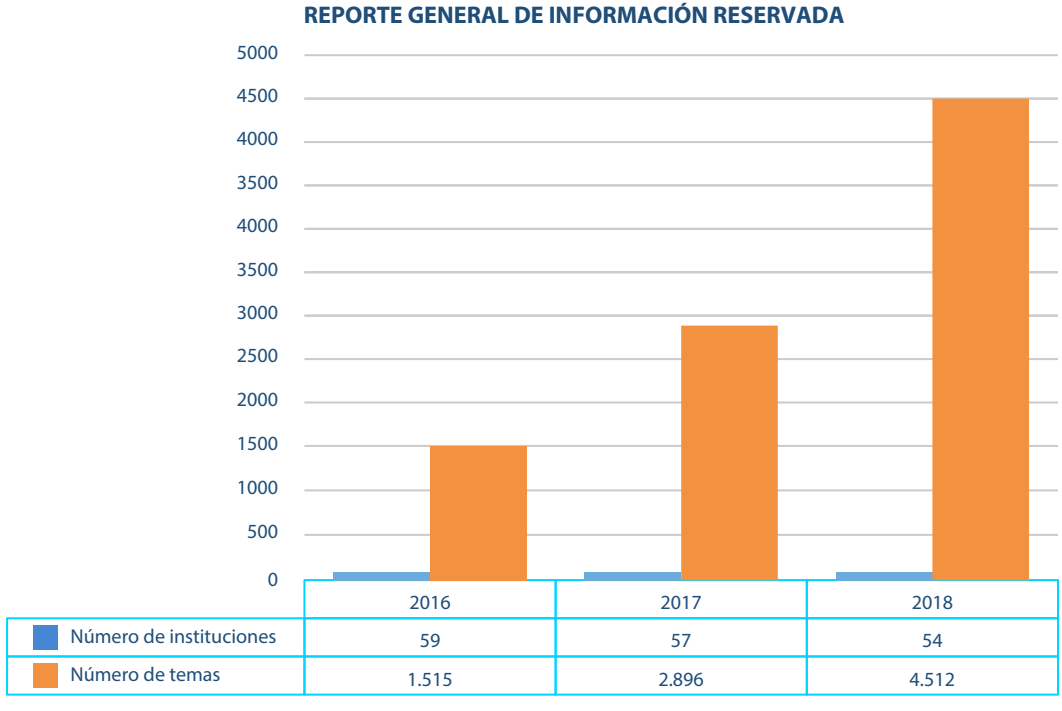
Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Información reservada

De la revisión de la información que fue reportada por las entidades en sus informes anuales se establece que en el período 2016, a nivel nacional, 59 entidades reportaron su listado índice de información reservada con un total de 1515 temas en reserva; y

para el período 2017 reportaron 57 entidades con 2896 temas declarados como reservados. Finalmente, para el período 2018, 54 entidades reportaron su listado índice de información, con un total de 4512 temas en reserva. Considerando que el catastro de este año lo conforman 1505 entidades, se puede señalar que solo el 3.58 % de las instituciones obligadas reporta poseer información reservada. Es importante destacar esta cifra ya que, de conformidad con lo establecido en la LOTAIP, solamente aquella información que ha sido incorporada al Listado Índice de Información Reservada de la Institución y es reportada a la Defensoría del Pueblo puede ser considerada como reservada.

Figura 7. Reporte general



Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Entidades que negaron información alegando reserva:

Tabla 22. ***Entidades que negaron información***

Entidad	Número de solicitudes negadas	Reporte de listado índice
Consejo de la Judicatura	1	No
Empresa Pública Medios Públicos de Comunicación del Ecuador - Medios Públicos E.P.	1	Si
Secretaría de Derechos Humanos	1	No
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	15	Si
Universidad Técnica de Machala	5	No
Total de solicitudes negadas	**23**	

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

Custodia y conservación de la información

Para garantizar el Acceso adecuado a la Información se requiere sin duda de garantizar la custodia y conservación. Es inquietante que aunque la LOTAIP dispuso en una de sus transitorias la actualización de la Ley del Sistema Nacional de Archivos, cuya última reforma data es de 1982.

Esta situación es inquietante sumado a que de acuerdo a las propias instituciones obligadas señalan mayoritariamente que los registros públicos en su poder no se están manejando en forma profesional. Así lo señalan 693 instituciones que corresponden al 56 %.

¿Se mantienen registros públicos de manera profesional?

Tabla 23. ***Custodia y conservación de la información***

Respuestas	Entidades 2016	%	Entidades 2017	%	Entidades 2018	%
Sí	679	43 %	641	44 %	563	45 %
No	809	57 %	828	56 %	693	55 %
No informa	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Total general	1488	100 %	1469	100 %	1256	100 %

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2019.

v. Servicios públicos domiciliarios

a. Enfoque de derechos humanos en la planificación local y la prestación de servicios públicos

Una vez que se han posesionado las autoridades de los gobiernos autónomos descentralizados, es propicio el momento para que la Defensoría incida en dichos niveles de gobierno con la finalidad de que la elaboración, implementación, seguimiento y evaluación de sus instrumentos de planificación, incluyan el enfoque de los derechos humanos pues estos gobiernos tienen la obligación legal de generar o actualizar sus instrumentos de planificación en el primer año de gestión de las autoridades.

La Defensoría del Pueblo, a través de la Dirección General de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios realizó talleres de socialización del Enfoque de derechos humanos en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, dirigido a las personas que laboran en los municipios y que tiene relación con la prestación de estos servicios y con la planificación de desarrollo y ordenamiento territorial; así como también a las personas representantes de organizaciones civiles.

Estos talleres tienen, entre otros, los siguientes propósitos:

- Socializar el Sistema de Monitoreo del Ejercicio de Derechos como soporte para que la planificación participativa de desarrollo y ordenamiento territorial que se encuentran realizando los municipios incluya el enfoque de derechos humanos.

- Incorporación o fortalecimiento de las instancias de participación ciudadana respecto al ejercicio de derechos en cuanto a vida digna, hábitat seguro y saludable, vivienda adecuada y servicios públicos domiciliarios.

En estos espacios se promocionaron los derechos humanos desde una visión pragmática, partiendo de la conceptualización de los derechos humanos a través de sus estándares e indicadores, así como el rol de las personas usuarias y de las prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el uso y prestación de los mismos, para el pleno ejercicio de derechos humanos.

Durante el presente año se ha abordado esta socialización en gobiernos autónomos descentralizados municipales de las provincias de Guayas, Santa Elena, Napo y Tungurahua.

b. Incidencia y cooperación en cuanto a servicios públicos

El suministro de agua para consumo humano, la electricidad, las comunicaciones, el saneamiento ambiental y el transporte terrestre son servicios esenciales para el desarrollo de una vida digna en la sociedad ecuatoriana, de este modo, para incidir ante las entidades del Estado responsables de la prestación de estos servicios, la Defensoría del Pueblo desarrolló herramientas prácticas de aplicación en la planificación, gestión y control del que hacer para que estos servicios cumplan con los estándares mínimos de derechos humanos.

En este mismo sentido, la Defensoría del Pueblo desarrolló similares herramientas para el resto de servicios inmersos en los derechos a vida diga, hábitat seguro y saludable y vivienda adecuada tales como distribución de combustibles, atención de salud, educación, seguridad social, etc.

Los principales documentos generados son:

- Informe temático sobre el derecho al acceso a servicios públicos domiciliarios en asentamientos irregulares en Ecuador.
- Derechos humanos a hábitat seguro y saludable, vivienda adecuada y servicios públicos en Ecuador.

c. Protección en servicios públicos de telecomunicaciones

La Corte Provincial de Pichincha aceptó la acción de protección en contra de Movistar por vulneración de los derechos de 60 personas usuarias, determinando la reparación y devolución de valores. La Defensoría del Pueblo realiza seguimiento al cumplimiento de la sentencia.

d. Cooperación en cuanto a derechos humanos en la gestión local

En el marco de cooperación interinstitucional, la Defensoría del Pueblo es partícipe de la formulación de la Agenda Urbana Nacional y su Plan de Acción, conjuntamente con diversos actores como instituciones públicas del Estado, academia, gremios profesionales, sector privado, organismos no gubernamentales, fundaciones, sociedad civil, etc.

Estos instrumentos programáticos se orientan a establecer de manera clara, concreta y coordinada las políticas públicas de desarrollo urbano y asentamientos humanos sostenibles en el Ecuador para los próximos 20 años, razón por la cual, es de suma importancia la intervención activa de la Defensoría del Pueblo para incluir el enfoque de derechos humanos en la generación de estas políticas de desarrollo para los próximos 20 años.

Entre los compromisos de la Defensoría del Pueblo en el marco de cooperación interinstitucional se encuentran:

- Para el control y evaluación de la implementación del Plan de Acción de la Agenda Urbana Nacional, la Defensoría del Pueblo apoyará en la generación de indicadores en base a estándares de derechos humanos.
- La Defensoría del Pueblo aportará en acciones para el crecimiento de la participación comunitaria, a través de la Escuela Comunitaria de Derechos Humanos y de la Naturaleza para la vida.

e. Gestión del Sistema de monitoreo al ejercicio de los derechos (SIMED)

El SIMED tiene como finalidad el monitoreo del ejercicio de los derechos a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda adecuada y a servicios públicos domiciliarios de calidad, en concordancia con los instrumentos internacionales programáticos establecidos por Naciones Unidas para el ejercicio de los derechos humanos, tales como la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 y la Nueva Agenda Urbana. Estos orientan la gestión de los Estados a conseguir hábitats de convivencia futura aptos para un desarrollo próspero de las personas en armonía con la naturaleza, justos, equitativos, tolerantes, abiertos y socialmente inclusivos.

Asimismo, el SIMED se ha desarrollado en función de las disposiciones constitucionales del artículo 30, en el que se establece el derecho de todas las personas a un hábitat seguro y saludable así como también a una vivienda adecuada y digna, con independencia de su situación social y económica (CRE, 2008). El sistema ha sido trabajado desde el 2017 para lo cual inicialmente se recabó y procesó información proveniente de diversas fuentes, como son el Censo de Población y Vivienda 2010 (CPV 2010), Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de HOgares Urbanos y Rurales (ENIGHUR), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), Ministerio de Ambiente (MAE), Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL), Agencia de Regulaciones y control de Telecomunicación (ARCOTEL), entre otras, mismo que se socializó durante el 2019 a entidades públicas como la Agencia

de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH), el Ministerio de Salud Pública (MSP), la Asociación de Municipalidades de Ecuador (AME), la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), el Ministerio del Ambiente (MAE), entre otros.

El procesamiento de esta información ha dado como resultado diversos productos, entre los que resaltan la redacción de documentos temáticos. Durante el 2019 se publicó en la Biblioteca especializada en derechos humanos y de la naturaleza el libro *El alcantarillado y el ejercicio de derechos en Ecuador,* cuyo objetivo general fue conocer el estado de la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado en Ecuador y su incidencia en la vulneración de derechos de las personas usuarias, donde la Defensoría del Pueblo de Ecuador, como la Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), puede formular recomendaciones para el mejoramiento de la prestación del servicio público domiciliario.

CAPÍTULO III
COOPERACIÓN E INVERSIÓN

CAPÍTULO III
COOPERACIÓN E INVERSIÓN

a. COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

i. Convenios nacionales

Tabla 24. ***Convenios nacionales***

Fecha Suscripción	Nombre del Convenio	Objeto	Fecha de Inicio de Vigencia	Fecha de Fin de vigencia
25/02/2019	Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Central del Ecuador y la Defensoría del Pueblo	Impulsar de manera conjunta, coordinada, articulada y concurrentes, mecanismos de cooperación dentro del marco de las competencias y atribuciones legales de las partes para el desarrollo de proyecto de manera conjunta en materia de DDHH con énfasis en los derechos de las personas usuarias y consumidoras	25/02/2019	25/02/2023
21/06/2019	Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo Ecuador y la Universidad Nacional de Loja	Impulsar de manera conjunta, coordinada, articulada y concurrente, mecanismos de cooperación, dentro del marco de competencia y atribuciones legales de las partes, para la ejecución de proyectos de cooperación, en materia de derechos humanos y de la naturaleza que permitan el desarrollo y ejercicio pleno de sus respectivas atribuciones y competencias de la UNL y la DPE.	21/06/2019	21/06/2023

25/06/2019	Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional en el Marco de Cooperación entre el Ministerio de Educación, La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura; y, y la Defensoría del Pueblo del Ecuador.	Coordinar acciones entre el MINEDUC, la OEI y la DPE, para llevar a cabo el Premio Nacional de Educación en Derechos Humanos "Transito Amaguaña" del Ecuador, Primera Convocatoria, alineado al Premio Iberoamericano de Educación en Derechos Humanos "Oscar Arnulfo Romero" 2019.	25/06/2019	25/06/2020
06/08/2019	Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Instituto de Altos Estudios Nacionales	Cooperar mutuamente en la realización de actividades tendientes a la promoción de DDHH. Estas podrán desarrollarse en las áreas de capacitación, investigación, publicaciones, constitución de fondos bibliográficos, asistencia técnica y logística, así como el intercambio de textos académicos que se generen del proceso de investigación de ambas instituciones		0,63%
06/08/2019	06/08/2023	0,04%	39	0,04%
28/08/2019	Convenio Específico Celebrado entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Oficina Nacional del Ecuador, para la ejecución del proyecto "Educación y Movilidad Humana en Ecuador 2019"	Viabilizar el proyecto "Educación y Movilidad Humana en Ecuador" desarrollado e implementado conjuntamente entre la OEI y la DPE, a fin de concientizar y fortalecer en las comunidades educativas un enfoque de derechos y erradicar todo tipo de discriminación hacia las personas en situación de movilidad humana.	28/08/2019	28/08/2020
18/10/2019	Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo	Cooperar mutuamente en la realización de actividades tendientes a la promoción de derechos humanos. Estas podrán desarrollarse en las áreas de capacitación, investigación, publicaciones, constitución de fondos bibliográficos, asistencia técnica y logística, así como el intercambio de textos académicos que se generen del proceso de investigación de ambas instituciones.	18/10/2019	18/10/2020

25/10/2019	Convenio específico de Cooperación Interinstitucional en el Marco de Cooperación entre la Defensoría del Pueblo del Ecuador y la Facultad de Ciencias Económicas - Universidad Central del Ecuador	Brindar por parte de la Facultad de Ciencias Económicas de la UCE, asistencia técnica, directrices y ayuda a la DPE para realizar un diagnóstico situacional de los derechos y obligaciones de las personas usuarias y consumidoras del país mediante la aplicación y análisis de una encuesta en base a lo establecido en el presente convenio específico. Por su parte la DPE en el marco de la vinculación con la colectividad y prácticas profesionales certificará la participación de las personas colaboradoras en el citado estudio	25/10/2019	25/04/2020
13/11/2019	Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Universidad Católica Santiago de Guayaquil	Cooperar mutuamente en la realización de actividades tendientes a la promoción de DDHH. Estas podrán desarrollarse en las áreas de capacitación, investigación, publicaciones, constitución de fondos bibliográficos, asistencia técnica y logística, así como el intercambio de textos académicos que se generen del proceso de investigación de ambas instituciones	13/11/2019	13/11/2023
09/12/2019	Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Comisión Ecuménica de Derechos Humanos	Cooperar mutuamente en la realización de actividades tendientes a la promoción de DDHH. Estas podrán desarrollarse en las áreas de capacitación, investigación, publicaciones, constitución de fondos bibliográficos, asistencia técnica y logística, así como el intercambio de textos académicos que se generen del proceso de investigación de ambas instituciones	09/12/2019	09/12/2023
11/12/2019	Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y el Consorcio de Gobiernos Provinciales del Ecuador (CONGOPE)	Impulsar de manera conjunta, coordinada, articulada y concurrente mecanismos de cooperación entre las partes para la promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza mediante la asistencia y asesoramiento a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales en el marco de sus competencias, atribuciones y funciones establecidas en la Constitución y la Ley	11/12/2019	11/12/2022

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, 2019.

ii. Presencia internacional

La Defensoría del Pueblo de Ecuador afianzó sus lazos de cooperación con diferentes actores internacionales a través de la firma de convenios y memorandos de entendimiento durante el 2019. De igual modo, ha impulsado y formado parte de espacios de cooperación e intercambio de experiencias con otras INDH. Como resultado, estas acciones permitieron posicionar su rol como Institución Nacional de Derechos Humanos y fortalecer las capacidades de sus servidores y servidoras.

Dentro de este ámbito, la Defensoría del Pueblo concretó el acuerdo de cooperación con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), mismo que será suscrito en el mes de enero. Este instrumento tiene por objeto desarrollar e implementar acciones conjuntas en las áreas de asesoría, intercambio de información, capacitación, asistencia y otras actividades dentro de las competencias de cada organismo, así como promover el uso del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.

Con este mismo ánimo de cooperación, ante las protestas y manifestaciones sociales llevadas a cabo en el Ecuador durante octubre, la CIDH realizó una visita especial de verificación. Por este motivo, la Defensoría del Pueblo brindó su contingente a través de personal y espacios físicos, respetando la independencia e imparcialidad de las y los Comisionados y de sus equipos.

Igualmente, la DPE participó en el *III Foro Interamericano de Derechos Humanos de la CIDH* con una conferencia sobre Políticas Públicas y Derechos Humanos. También, intervino en el Conversatorio *Avances y desafíos frente a la violencia y la discriminación contra mujeres y niñas en América Latina y en el Caribe,* espacio en el que expuso la gestión institucional en respuesta a las vulneraciones de derechos que las mujeres sufren en distintos escenarios.

Del mismo modo, la DPE firmó un *Memorando de Entendimiento* con el Instituto Auschwitz para la Paz y la Reconciliación (AIPR por sus siglas en inglés) con el propósito de garantizar la cooperación efectiva entre ambas instituciones en las áreas de educación e investigación en materia de prevención de genocidio y atrocidades masivas. Como parte de las actividades ejecutadas, se realizó una investigación y establecimiento de una línea de base para el diseño de productos educomunicacionales con enfoque de derechos humanos, lucha contra la discriminación y lenguaje de prevención de atrocidades en el marco de la situación de las comunidades de movilidad humana y sus niños, niñas y adolescentes.

Se llevó a cabo el Taller *Prevención de atrocidades masivas ante la actual crisis migratoria en el Ecuador* cuyo objetivo fue el de capacitar con habilidades teóricas y prácticas a sus participantes para identificar factores de riesgo de genocidio y otras atrocidades masivas a lo largo del proceso migratorio y fortalecer las capacidades de la DPE sobre la protección de personas migrantes venezolanas desde un enfoque de prevención de atrocidades y su impacto en la región.

Por otra parte, la Defensoría del Pueblo es beneficiaria de las acciones realizadas en el marco del proyecto de ONU *Mujeres Fortalecimiento de capacidades institucionales para la protección de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de la zona transfronteriza*

Colombia-Ecuador. En este sentido, se realizó la contratación de una consultoría para el fortalecimiento de las capacidades de respuesta de la DPE y la incorporación del enfoque de género en el análisis de la protección de derechos en frontera norte.

Al mismo tiempo, en el 2019, la Defensoría del Pueblo de Ecuador firmó convenios con UNICEF, Comisión de la Verdad de Colombia y la Organización de Estados Iberoamericanos. Estos instrumentos buscaron fortalecer y promover la cooperación entre la DPE y estos organismos.

Dentro de las actividades de cooperación que se llevaron a cabo en el marco de la Alianza Global de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (GANHRI por sus siglas en inglés), la DPE impulsó el apoyo de Ecuador a la resolución actualizada sobre INDH, misma que fue aprobada en noviembre. En ésta se exhortó a los mecanismos y órganos de Naciones Unidas a trabajar conjuntamente con las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de los Estados miembros.

Acorde con esta premisa de colaboración y en ejercicio de las atribuciones establecidas en los Principios de París, la Defensoría del Pueblo mantuvo reuniones con el Grupo de Trabajo de Expertos sobre Personas de Ascendencia Africana, el Relator Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental y la Relatora Especial sobre la Violencia contra la Mujer, sus Causas y Consecuencias. De igual manera, la DPE a través de un recurso audiovisual intervino ante el Consejo de Derechos Humanos y presentó informes alternativos en el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Comité sobre Derechos de las personas con Discapacidad. Adicionalmente, mantuvo una reunión con el Comité Contra la Tortura.

En cuanto a la cooperación con Redes Regionales, en el marco del XXIV Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) llevado a cabo en Río de Janeiro, Brasil, la Defensoría del Pueblo evidenció la violencia de género en contextos políticos como una problemática regional y explicó las acciones de protección interpuestas por la DPE en el país. En este contexto, también se llevó a cabo la Asamblea General de la FIO, en la que sus miembros eligieron al Defensor del Pueblo de Ecuador como Vicepresidente de dicha instancia y de esta manera pasó a ser parte de su Consejo Rector.

Con el fin de estrechar los lazos de cooperación con otras INDH y fortalecer las capacidades del personal de la Institución, la Defensoría del Pueblo participó en los siguientes espacios:

- Sesión de Trabajo del Grupo temático FIO sobre minería y derechos humanos - México
- Tercera Cumbre Iberoamericana sobre migración y derechos humanos – México.
- Encuentro internacional de Mecanismos Nacionales y Locales de Prevención de la Tortura – México.
- Segundo Congreso Iberoamericano Interdisciplinario de la Familia e Infancia: Violencia contra niñas, niños y adolescentes – Perú.

- Seminario internacional "Tres décadas del Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo -OIT" - Colombia.
- XIIIV Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información –RTA – México.
- Seminario internacional sobre movilidad humana y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, migración y desplazamiento forzado – Colombia.
- Tercer Encuentro de Intercambio de Buenas Prácticas para Instituciones Nacionales de Derechos Humanos – Colombia.
- Taller "Incrementando la protección de las personas venezolanas migrantes y refugiadas en tránsito y en países de acogida" - Panamá.

Finalmente, la Defensoría del Pueblo ha gestionado con sus pares en Perú, Bolivia, España, Colombia, Chile, México, Venezuela, Panamá y Honduras, la atención de casos de ecuatorianos en el exterior y personas de otro origen nacional en el país. De esta forma, dio cumplimiento efectivo a lo estipulado en los Principios de París como parte de las atribuciones de una INDH sobre la cooperación con instituciones regionales y las instituciones de otros países competentes en las esferas de la promoción y protección de los derechos humanos.

b. INVERSIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

i. Fortalecimiento en el Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles y Degradantes

En septiembre de 2014, para apoyar la consolidación y fortalecimiento del Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura (MNPT), el Subcomité para la Prevención de la Tortura (SPT) realizó una visita al Ecuador, cuyo objetivo fue el de asesorar y asistir técnicamente al MNPT sobre el cumplimiento de sus atribuciones, acompañándolo en dos visitas: CDP varones Quito en el ex penal García Moreno; y, al Centro de Rehabilitación Social Regional Sierra Centro Norte "Cotopaxi", lo que le permitió tener un contexto general de su trabajo, que en lo posterior se convertirían en las recomendaciones.

El 27 de abril de 2015, el SPT emite su informe sobre la visita de asesoramiento al MNPT, siendo público a través del sitio web de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) en junio de 2015, el cual contempla las recomendaciones de carácter institucional y metodológico. Entre las principales recomendaciones realizadas se encuentra aquella dirigida al fortalecimiento de la multidisciplinariedad del equipo del MNPT, sobretodo con profesionales de medicina y psicología.

Desde el Alto Comisionado de Naciones Unidas de Derechos Humanos, a través de la Secretaría del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, anualmente oferta un fondo especial de USD 25 000 para el fortalecimiento de los mecanismos de prevención de la tortura, especialmente para aquellos cuyos países han recibido la visita del SPT, y que dichos fondos puedan ser utilizados para la implementación de las recomendaciones realizadas, al cual la aplicación del MNPT de la Defensoría del Pueblo de Ecuador fue favorecida. La suscripción del Acuerdo de Subvención Nro.OPCAT-047-SB-002337 se realizó en mayo del 2018.

Actividades

a. Contratación de equipo multidisciplinario

Debido a las limitaciones antes expuestas y la manifiesta necesidad de contar con personal de salud física y mental en el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNPT), que permita identificar, desde sus ámbitos específicos, situaciones relacionadas con la salud física y mental que puedan recaer en la comisión de tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes al interior de los centros de privación de libertad (CPL) se logró la contratación de un médico y un psicólogo que acompañaron a 11 visitas realizadas por el MNPT a los lugares de privación de libertad, en dicha actividad los profesionales levantaron información con personal de salud y administrativo, personas privadas de libertad, observaron procedimientos, entre otros; y, esto permitió contar con insumos para la elaboración de un informe de diagnóstico situacional sobre el acceso a la salud física y mental respectivamente, así como instrumentos metodológicos que sirvan de soporte para futuras visitas y brinden elementos de análisis que puedan ser asumidos por el equipo del MNPT. Esto permitirá mejorar el ámbito de conocimiento del personal del MNPT al momento de levantar información y emitir recomendaciones en el ámbito de salud.

b. Elaboración material de difusión

El equipo que hace parte del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura elaboró el contenido y contratación de impresión de múltiples productos comunicacionales, que se orientan a difundir varios de aspectos relacionados con la prevención de la tortura y el rol del MNPT como se detalla a continuación:

- Roll up, bolígrafos, libretas, así como trípticos y afiches cuyo contenido está dirigido a la difusión de rol del MNPT y conceptos sobre tortura y otros malos
- Cartilla de derechos dirigida a la difusión de los derechos de las personas privadas de libertad que se encuentran dentro de los centros de rehabilitación social y sus familiares.
- Impresión del Informe anual 2018 en el cual se detallan las actividades y principales hallazgos encontrados en las visitas realizadas a los lugares de privación de libertad por parte del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura, el cual se remitirá a las autoridades de lugares de privación de libertad y Subcomité para la Prevención contra la Tortura.
- Folletos que incluyen estándares sobre revisiones invasivas, considerando que han sido una problemática recurrente realizada en contra de las personas privadas de libertad y sus familiares encontrada dentro de los centros, la cual ha dado lugar a la emisión de recomendación para evitar la realización de este tipo de prácticas.

c. Mesas de Trabajo

Mesas de trabajo con autoridades relacionadas con la privación de libertad.

El 12 de diciembre se llevó a cabo una mesa de trabajo con autoridades con la finalidad de establecer una ruta de trabajo interinstitucional para analizar los "Nudos críticos en la atención a adolescentes infractores". La actividad permitió que las instituciones presentes informen las problemáticas y avancen implementados en cuanto a la atención de adolescentes infractores.
De esto se evidenció la falta de personal especializado (jueces, policía, defensores públicos, inspectores y equipo multidisciplinario) para atender la situación de los adolescentes en conflicto con la ley, los procesos judiciales no aplican el enfoque de justicia juvenil restaurativa, falta de coordinación del SNAI con otras instituciones, así como la falta de protocolos de intervención interinstitucional, escaso presupuesto asignado para la atención de los adolescentes: inexistencia de infraestructura adecuada para la custodia de adolescentes en las zonas de flagrancia, así como de espacios adecuados para tratar problemas de adicciones, afectaciones al debido proceso y derecho a la defensa por falta de notificación oportuna de traslados, sanciones u otros aspectos que afectan el ejercicio de los derechos de protección de los adolescentes infractores, entre otros.

Como resultado se establecerán mesas de reunión permanentes que serán lideradas por el Consejo de la Judicatura dado que la Corte Nacional de Justicia emitió una sentencia en la cual le ha otorgado varias responsabilidades en cuanto a la atención de los adolescentes, en este sentido con la finalidad de evitar duplicar esfuerzos se acordó de común acuerdo continuar participando en la mesa Interinstitucional de justicia restaurativa y en convocar a una reunión para generar una hoja de ruta, dirigida a abordar y atender las problemáticas identificadas en cuanto a las condiciones de privación de libertad de los adolescentes.

d. Mesa de trabajo con autoridades legislativas

El 19 de junio del 2019 se presentó ante los asambleístas que hacen parte del Grupo parlamentario de Derechos Humanos la información producida por la Dirección Nacional del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura desde el año 2013 y los principales hallazgos encontrados especialmente dentro de los centros que forman parte del sistema de rehabilitación social, dicha información incluían las principales recomendaciones dirigidas a afrontar la problemática que provoca el hacinamiento que a continuación se detalla:

- El estado de emergencia del sistema de rehabilitación social a más de fortalecer la seguridad debe poner énfasis en fortalecer programas de rehabilitación y reinserción social e infraestructura (centros antiguos).
- Gestionar ante Asamblea Nacional, cambios normativos para el fortalecimiento de la política criminal y de prevención del delito. Concepción integral y articulada de intervención.

- Fortalecer la coordinación interinstitucional con el Organismo Técnico del Sistema Nacional de Rehabilitación Social, expidiendo y actualizando modelos y protocolos, evaluando políticas implementadas.
- Actuar de manera expedita y en coordinación con justicia para la investigación, sanción y reparación por los hechos y denuncias de corrupción, malos tratos y muertes de PPL. (42 PPL han fallecido de forma violenta en custodia desde el 2018 y 1 servidor público)
- Adoptar acciones emergentes para reducir el hacinamiento y atender necesidades específicas de grupos de atención prioritaria.
- Garantizar el derecho al vínculo familiar y la dignificación de los procesos de ingreso. Así como el derecho a la información de los detenidos, familiares, ONG y medios de comunicación.
- Promover con los GAD municipales los mecanismos de apoyo o competencias que podrían asumir dentro del sistema de rehabilitación social.

e. Taller de trabajo con periodistas

El 27 de febrero del 2019 se llevó a cabo un taller de trabajo con periodistas en el cual se expuso los principales hallazgos encontrados dentro de los centros que forman parte del sistema de rehabilitación social que afectan las condiciones de vida y promueven tortura y otros malos tratos hacia las personas privadas de libertad, la información presentada por el MNPT fue difundida a través de medios de comunicación como prensa, radio y televisión, con lo cual se logró exponer a la ciudadanía la problemática que afrontan las personas privadas de libertad que se encuentran en dicho contexto.

Tal aspecto determinó que personal del MNPT brinde varias entrevistas, así también se generaron varias notas periodísticas respecto a la situación de las personas privadas de libertad que se encuentran en los centros que fueron difundidas a través de los medios de comunicación.

f. Conversatorios con organizaciones de sociedad civil y familiares de personas privadas de libertad

Se llevaron a cabo cuatro conversatorios con organizaciones de sociedad civil y familiares de personas privadas de libertad con la finalidad de fortalecer la reflexión sobre la situación de privación de libertad, especialmente la relacionada a los Centros de Rehabilitación Social, dos se realizaron en la ciudad de Lago Agrio con el Comité Pro Defensa de los Derechos de las Personas Privadas de Libertad de Sucumbíos, actividades llevadas a cabo los días 18 de julio y 27 de noviembre de 2019; en la ciudad de Ibarra se realizó el 17 de agosto, mientras que en la ciudad de Manta se llevó a cabo el 28 de julio del 2019.

g. Conversatorios con otros actores (universidades)

En el marco de las actividades previstas en el Plan Operativo Anual del proyecto de inversión de esta Dirección, se realizó una capacitación sobre "La Situación del Sistema Nacional de Rehabilitación Social analizada desde los derechos humanos" con estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja de la ciudad de Quito con fecha 27 de Julio del 2019, así también con la Técnica de Machala el día viernes 18 de octubre de 2019 en la ciudad de Machala provincia del Oro.

h. Capacitaciones dirigidas a personal de instituciones públicas

El equipo del MNPT trabajo en el levantamiento de los contenidos del aula virtual y materiales para el proceso presencial de capacitación. El 27 de septiembre de 2019 se ejecutó el primer proceso de capacitación presencial, los procesos subsecuentes se llevaron a cabo el 18 de octubre, 25 de octubre, 7 de noviembre y 8 de noviembre del 2019, logrando capacitar a 101 servidores del área administrativa y de seguridad del CRS Regional Cotopaxi, los contenidos impartidos permitieron a las personas participantes identificar situaciones y conceptos relacionados a la prevención de la tortura, el marco de obligaciones de estado frente a esta problemática.

Por otro lado el MNPT también participó en el proceso de Formación para la Creación de las Unidades de Garantías Penitenciarias, en el Programa de Formación Continua para Jueces de Garantías Penitenciarias, con una duración de 60 horas académicas y semipresencial, la fase presencial desarrollada el 10 de septiembre de 2019, en el horario de 08h00 a 17h00; solicitando el apoyo de la Defensoría del Pueblo para abordar los varias temáticas relacionadas a las condiciones y derechos de las personas privadas de libertad que el Estado está llamado a garantizar, la capacitación se realizó a 26 servidores judiciales de las provincias de Azuay, Cotopaxi, Guayas y Manabí, donde se ha realizado el nombramiento de los primeros jueces y juezas de garantías penitenciarias. Cabe señalar que esta actividad fue parte del seguimiento que el MNPT realizó meses atrás en reuniones realizadas en el Consejo de la Judicatura donde se expresó preocupación por la ausencia de jueces especializados para atender los requerimientos de las personas privadas de libertad.

De igual forma el MNPT participó en el proceso de capacitación realizado en la ciudad de Guayaquil a agentes de seguridad penitenciaria y personal de fuerzas armadas y policía nacional.

La Dirección Nacional del Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura se presentó ante asambleístas del grupo parlamentario, con la finalidad de exponer sobre la "Prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos o degradantes, como obligación del Estado frente al derecho a la vida e integridad" el día 10 de diciembre del 2019, en dicha reunión se expuso el trabajo realizado por el MNPT desde el año 2013 y los principales hallazgos encontrados especialmente dentro de los centros que forman parte del sistema de rehabilitación social.

ii. Fortalecimiento de la plataforma e infraestructura tecnológica

Dentro del plan me mejora de la infraestructura tecnológica del Defensoría del Pueblo, y como el componente de hardware del proyecto "*SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN, PROTECCIÓN Y MONITOREO DEL EJERCICIO DE LOS DDHH Y LA NATURALEZA Y RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA DPE PARA GARANTIZAR LOS SERVICIOS A LA POBLACIÓN*" se tiene contemplado el fortalecimiento y renovación de equipos de comunicación (red).
Considerando la vida útil de los equipos actuales los mismos que han cumplido su periodo de vigencia tecnológica, y que no cuentan con las garantías necesarias para garantizar la continuidad de los servicios que se ofrecen tanto interna como externamente, se requiere la adquisición de nueva infraestructura tecnológica de comunicaciones, que comprenden de equipos de red activa switches, controladores de red inalámbrica y Access point, garantizando su soporte por 5 años.

La implementación de los equipos de red, mejorará la comunicación de las redes de los computadores de los servidores y servidoras de la Defensoría del Pueblo, así como el acceso a internet tanto interno como a los visitantes externos.

Garantizando la disponibilidad de los servicios de comunicación a los funcionarios de la Defensoría del Pueblo y la ciudadanía.

Tabla 25. Desarrollo/análisis técnico

Actividades	Fecha de cumplimiento
Solicitar certificación presupuestaria para la adquisición de hardware (equipos de redes), por 100 100 dólares.	13 de septiembre de 2019 emitida fecha máxima 25 de septiembre
La Dirección de TIC solicitó la certificación presupuestaria por 99 302.93 incluido IVA, con fecha miércoles 11 de septiembre, se remite al Ministerio de Finanzas para aprobación con fecha 12 de septiembre. Se solicitó además una certificación plurianual de 11 045.42, de la partida 53 de gasto corriente para mantenimiento.	
Compromiso de Dirección Financiera, seguimiento al aval en Ministerio de Finanzas para la obtención de la certificación presupuestaria	
Certificación PAC y Catálogo (cronograma de Compras Públicas)	02/10/2019
El Director de TIC enviará especificaciones técnicas a la máxima autoridad o su delegado para la aprobación e inicio del proceso de contratación.	03/10/2019

Emisión de la Autorización del delegado o Máxima Autoridad para el inicio del proceso de contratación	72 horas
Elaboración de pliegos Dirección Administrativa y aprobación Coordinación Administrativa Financiera	08/10/2019
Elaboración de resolución de inicio y validación de pliego	48 horas posterior a que la Dirección Administrativa remita pliego (08/10/2019)
Delegado de la máxima autoridad suscribe resolución y pasa al administrativo para publicación	14/10/2019
Proceso de subasta inversa - Fase pre-contractual dentro del portal de compras públicas	15 días hábiles (06/11/2019)
Adjudicación y firma del contrato	15 días hábiles
	13/11/2019-30/11/2019
Reunión Kickoff	11/12/2019
Entrega de equipos	60 días calendario posterior a la entrega de anticipo
Estimado (01 febrero 2020)	
Dirección Financiera realiza el control previo y devengamiento	5 días hábiles posteriores

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, 2019.

iii. Sistema de alerta y respuesta temprana

La situación de conflicto armado y violencia en Colombia trae consecuencias también en Ecuador, especialmente en la región fronteriza donde se observa un incremento de actividades ilícitas vinculadas con el narcotráfico y grupos armados, así como una elevada presencia de personas colombianas desplazadas y grupos de personas de otro origen nacional en situación de movilidad humana que transitan o residen en las zonas de frontera. Este escenario se agrava por la situación socioeconómica del sector, donde se registran los índices más bajos del país, y cuenta con una presencia institucional casi nula.

Frente a este contexto, desde abril de 2019, la Defensoría del Pueblo implementó el proyecto *Alerta temprana y respuesta rápida en la Frontera Norte*, en cooperación con el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Organización

Internacional para las Migraciones (OIM), la Agencia de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC) y el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA). Este proyecto cuenta con el financiamiento de la Unión Europea, en el marco de su programa *Frontera Norte Territorio de Desarrollo y Paz*.

El objetivo del proyecto es diseñar e implementar un Sistema de Alerta y Respuesta Temprana (SART), instalado en la Defensoría del Pueblo, cuyo propósito es identificar, monitorear y advertir situaciones de vulnerabilidad y riesgo en la frontera norte de Ecuador, con miras a proteger y garantizar los derechos humanos de la población.

Este proyecto está especialmente dirigido a los grupos de población en situación de vulnerabilidad como son: los pueblos indígenas y afroecuatorianos, personas en situación de movilidad humana, niñas y adolescentes embarazadas, niños, niñas y adolescentes en riesgo de reclutamiento forzado, personas en riesgo de trata y tráfico y víctimas de este delito y las niñas y mujeres víctimas de violencia basada en género.

Durante este periodo de ejecución se llevó a cabo la adquisición de un data center idóneo para el funcionamiento del SART, el cual estará operativo en el primer trimestre de 2020. Este data center contemplará una tecnología hiperconvergente para reducir la complejidad en el uso y administración de los datos, e interconectar entre varios sistemas de la institución.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo de Ecuador invitó a sus pares de Colombia, Perú y Bolivia al Encuentro Regional de Defensorías del Pueblo *Compartiendo experiencias para la prevención de violaciones a los derechos humanos*. Este fue un espacio de aprendizaje y reflexión que permitió a la DPE conocer las prácticas, lecciones y desafíos en la implementación de los sistemas de prevención de otras instituciones nacionales de derechos humanos.

Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer las capacidades de la DPE, se realizó el proceso de convocatoria y selección del equipo técnico que conformaría el SART, de modo que, en primer término, se incorporó un técnico a la Delegación Provincial de Carchi.

En el mismo sentido, se llevaron a cabo actividades de capacitación dirigidas al personal de la Defensoría del Pueblo. Así, el taller sobre monitoreo en derechos humanos abordó los principales conceptos y herramientas del monitoreo enfocado en la prevención de violaciones a los derechos humanos. Se hizo énfasis en derechos de mujeres y niñez, derechos económicos, sociales y culturales, derechos de pueblos indígenas y movilidad humana.

En la ciudad de Ipiales tuvo lugar el Encuentro sobre *Desplazamiento Forzado y Conflicto Armado en la Frontera* que contó con la participación de representantes de las Defensorías del Pueblo de Ecuador y Colombia, y de las oficinas de ACNUR de ambos países. En este espacio se analizaron los impactos del trabajo conjunto y se plantearon iniciativas para el futuro accionar en el marco de la prevención de violaciones a los derechos humanos que involucren a los dos países.

Las actividades realizadas hasta la fecha suponen el 16 % de ejecución del presupuesto total del proyecto, conforme a la información registrada por ACNUR en cumplimiento de su responsabilidad como ejecutor del proyecto.

CAPÍTULO IV
GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADJETIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO IV
GESTIÓN DE LOS PROCESOS ADJETIVOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

a. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

i. Posicionamiento institucional

Desde un enfoque de comunicación estratégica sustentable, la Defensoría del Pueblo, a través de su máxima autoridad, ha generado acercamientos con distintos públicos objetivos, a través de estrategias y productos comunicacionales sin ningún tipo de inversión publicitaria, que evidencian el accionar institucional y sus servicios en beneficio de la población.

La Defensoría del Pueblo, desde abril de 2019, ha encaminado su accionar desde una comunicación estratégica sustentable, en el marco de la protección y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, en temas de discriminación, violencia, derechos de personas usuarias y consumidoras, grupos de atención prioritaria, entre otros.

Al ser la misión de la gestión comunicacional de la Defensoría del Pueblo el consolidar la marca e imagen institucional y promover la vinculación de la institución con la sociedad y organismos relacionados con los derechos humanos y de la naturaleza, se produjeron durante el 2019, estrategias, campañas y productos comunicacionales de alto impacto para la difusión interna y externa, facilitando la accesibilidad de la sociedad a los servicios de promoción, protección y tutela de los derechos humanos y de la naturaleza, para propiciar la credibilidad y confianza en la institución. Además, de fomentar una cultura de promoción y protección de los derechos humanos y de la naturaleza que contribuyeron al reconocimiento de la institución a escala nacional e internacional.

La comunicación institucional interna y externa se desarrolló bajo un esquema horizontal y dialógico, a través de estrategias y productos comunicacionales efectivos que generaron un impacto positivo en los públicos objetivos determinados por la institución. Se trabajó, durante el 2019, en el fortalecimiento de algunos ejes comunicacionales importantes para el desarrollo efectivo y eficiente de las acciones que permitieron generar el impacto comunicacional esperado, siempre en concordancia con los principios institucionales de defensa y protección de los derechos humanos y de la naturaleza, en el marco de la transparencia institucional.

Ha sido fundamental el fortalecimiento de estrategias digitales que han coadyuvado al posicionamiento de la marca institucional, a fin de transparentar los procesos de defensa y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Tabla 26. ***Publicaciones en redes sociales (Twitter y Facebook)***

Enero a abril	Mayo a agosto	Septiembre a diciembre	Total 2019
1178	861	1009	3048

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

La producción comunicacional de la Defensoría del Pueblo es una de las fortalezas institucionales, porque su enfoque se basa en la gestión institucional de tutela y promoción de los derechos, capacitación y educación de la ciudadanía sobre el conocimiento de sus derechos, la preservación de la naturaleza y la respectiva gestión defensorial. De tal manera, durante el 2019 se gestionaron algunos productos comunicacionales de difusión externa.

Tabla 28. ***Productos comunicacionales (Difusión externa) 2019***

Cuenta	Enero	Diciembre	Crecimiento
Twitter	120 259	147 190	26 931
Facebook	120 444	126 887	6443
Total	240 703	274 077	33 374

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

Tabla 29. Boletines y pronunciamientos (Difusión externa) 2019

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2019
32	37	18	28	16	15	16	28	21	29	16	12	268

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

La gestión institucional se basó, a partir de abril de 2019, en un constante y permanente contacto social, de ahí la definición de estrategias comunicacionales y educomunicacionales, que desembocaron en acciones y productos de comunicación alineados al compromiso social apegado a la Constitución, la atención efectiva de las demandas ciudadanas, el liderazgo de un trabajo unificado con todas las instituciones afines y especializadas en derechos humanos y, la educación y concienciación a la ciudadanía sobre el legítimo ejercicio de sus derechos.
La comunicación estratégica sustentable que implementó la institución, a partir de abril de 2019 hasta la presente fecha, implica una

serie de tácticas de comunicación interna, externa, territorial, de relaciones públicas, de publicidad y de relacionamiento ciudadano, a fin de consolidar la imagen de la Defensoría del Pueblo en torno a la construcción de una reputación basada en la confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la institución con base en los servicios que brinda. Uno de estos servicios es ofrecer una respuesta oportuna a las consultas e inquietudes que la Dirección Nacional de Comunicación recibe a través del correo de contacto ciudadano, unidad que direcciona las mismas a las áreas técnicas correspondientes a fin de solventar la necesidad de las y los usuarios.

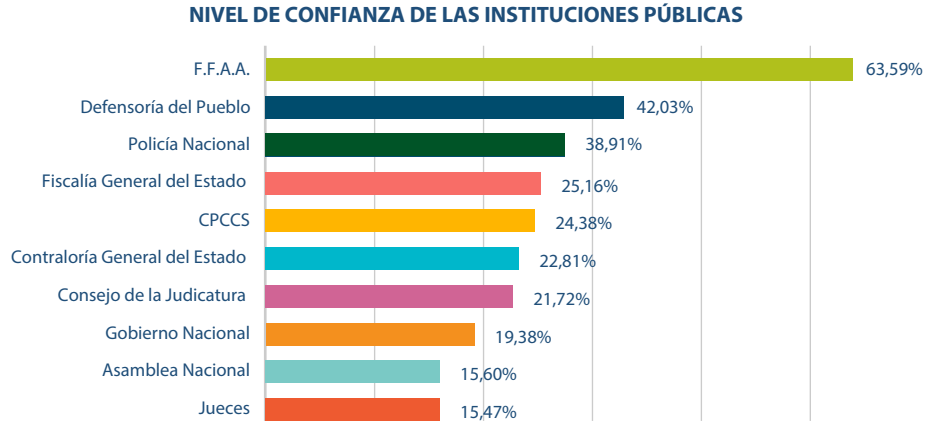
Tabla 30. ***Respuestas emitidas a través del correo de contacto ciudadano (2019)***

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2019
130	115	89	111	118	168	173	135	159	154	144	136	1632

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

De acuerdo al informe presentado por la empresa Click Research, en julio de 2019, la Defensoría del Pueblo fue registrada como la segunda institución en la que la ciudadanía tiene confianza.

Figura 8. **Nivel de confianza de las instituciones públicas**



Nota Metodológica: Cantón Quito y Cantón Guayaquil, 760 encuestas, Representatividad 95%, Margen de error +/- 3%. **Fuente:** *Click Report julio 2019 by Click Research.*

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

ii. Relacionamiento con medios

El relacionamiento permanente con los periodistas y medios de comunicación permitió que estos sean canales propicios para la difusión, divulgación, transmisión y educación sobre la gestión institucional a escala nacional y local. Asimismo, fue indispensable el monitoreo informativo constante, con el fin de conocer el impacto de las actividades institucionales y propiciar un enfoque de fortalecimiento de las estrategias comunicacionales existentes.

Tabla 31. ***Presencia mediática de la máxima autoridad (entrevistas en medios de comunicación nacionales/locales)***

May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2019 (8 Meses)
16	14	21	29	25	14*	12	15	146

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

*Se realizaron dos ruedas de prensa con varios medios de comunicación.

Tabla 32. ***Presencia mediática de delegaciones provinciales (entrevistas en medios de comunicación locales***

Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2019 (7 meses)
63	61	77	115	128	80	76	600

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

Tabla 33. Noticias de la Defensoría del Pueblo en 2019 producidas por medios de comunicación (tv, radio, prensa, digital)

Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total 2019
220	175	104	175	129	115	98	79	58	143	78	38	1412

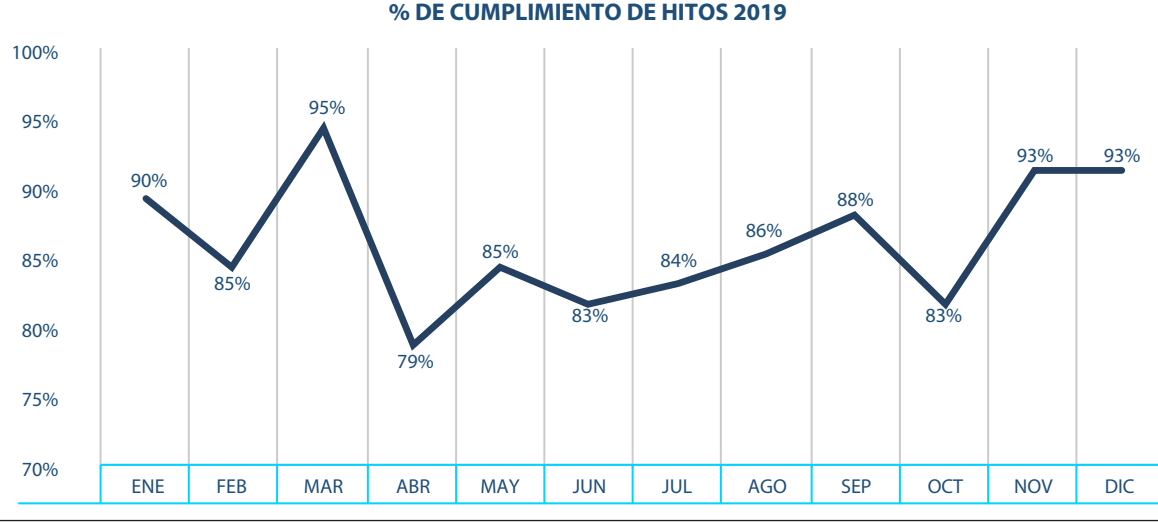
Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Comunicación Social, 2019.

b. EJECUCIÓN PROGRAMÁTICA INSTITUCIONAL

i. Cumplimiento de hitos

En la ilustración 12 se visualiza el porcentaje de cumplimiento mensual, en conformidad con los hitos planificados en el Sistema GPR, mismos que son tomados de la Programación Anual de Planificación. Para su cálculo, se considera los hitos cumplidos sobre planificados por las unidades operativas en la PAP para cada mes, a nivel nacional, que representa un promedio de cumplimiento del 87 % de actividades según lo planificado.

Figura 9. ***Porcentaje de cumplimiento de hitos 2019***

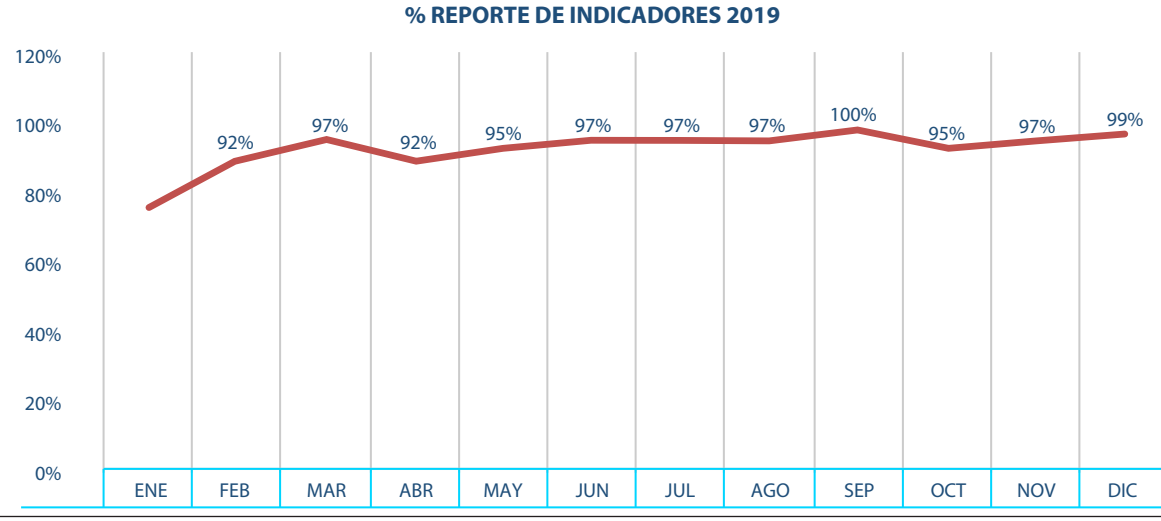


Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, Sistema GPR, 2019.

ii. Reporte de indicadores

En la ilustración 13 se visualiza el porcentaje de reporte mensual de indicadores con metas planificadas en el sistema GPR, mismos que apalancan el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para su cálculo, se considera los indicadores reportados sobre los indicadores planificados para cada mes a nivel nacional, que representa un promedio de reporte del 95% de indicadores según lo planificado.

Figura 10. ***Porcentaje de reporte de indicadores 2019***



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Seguimiento y Evaluación, Sistema GPR, 2019.

c. RENOVACIÓN DE INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL

En los recorridos realizados por las Delegaciones Provinciales, el Defensor del Pueblo identificó las condiciones físicas y tecnológicas de las dependencias, en las que el personal de la Defensoría del Pueblo atiende las quejas de la población y desarrolla su gestión defensorial.

El Defensor pudo conocer de cerca la afluencia de personas usuarias en las oficinas provinciales, quejas atendidas y equipos de trabajo que conforman las Delegaciones para solventar estos requerimientos, así como las necesidades del personal en las distintas dependencias institucionales.

Dentro de los temas críticos, se identificó que las unidades de la Defensoría del Pueblo en Quito, se encontraban divididas en dos edificios dificultando el acceso oportuno de las personas usuarias a los servicios defensoriales y la interrelación de las unidades misionales y administrativas de la entidad lo cual generaba demoras innecesarias en el accionar de la Institución. Por esta razón, se unificó al personal en una sola infraestructura con el objetivo de garantizar la accesibilidad y atención adecuada.

La nueva casa matriz se encuentra ubicada en el sector de La Mariscal, sitio céntrico de la ciudad de Quito, de alta concentración de instituciones públicas y privadas, por lo que brinda mejor accesibilidad para el servicio a la población, permite unificar las

dependencias técnicas y administrativas, disminuir los tiempos de respuesta a la población y mejorar la eficiencia y eficacia en los resultados institucionales.

Además, priorizó la necesidad de reubicar las oficinas defensoriales en las ciudades de Loja y Tulcán, debido a la dificultad en el acceso de las personas usuarias, pues estaban ubicadas a gran distancia y no contaban con el espacio adecuado para la atención.

Estos cambios permitieron fortalecer los equipos de trabajo de la Institución, así como fomentar la cercanía con la población y enfrentar los retos planteados para proporcionar servicios con calidad y calidez a las y los usuarios.

Siguiendo con nuestra política de mejorar las condiciones de trabajo para nuestros servidores/as y usuarios/as de la Defensoría del Pueblo en el año 2019, se hicieron cambios físicos en las Coordinaciones y Delegaciones Provinciales.

Coordinación Zonal de Loja

Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, ocupa una extensión de 220 metros cuadrados con oficinas modernas ubicada en la planta baja, lo que permite facilidad de acceso a la ciudadanía.

Coordinación Zonal del Carchi

La Coordinación ocupa 160 metros cuadrados, de la planta baja de una Edificación nueva de la ciudad de Tulcán, en el centro de la ciudad, cuenta con líneas de transporte que permite a la ciudadanía llegar con facilidad a nuestras oficinas.

Oficina del Sur de Quito

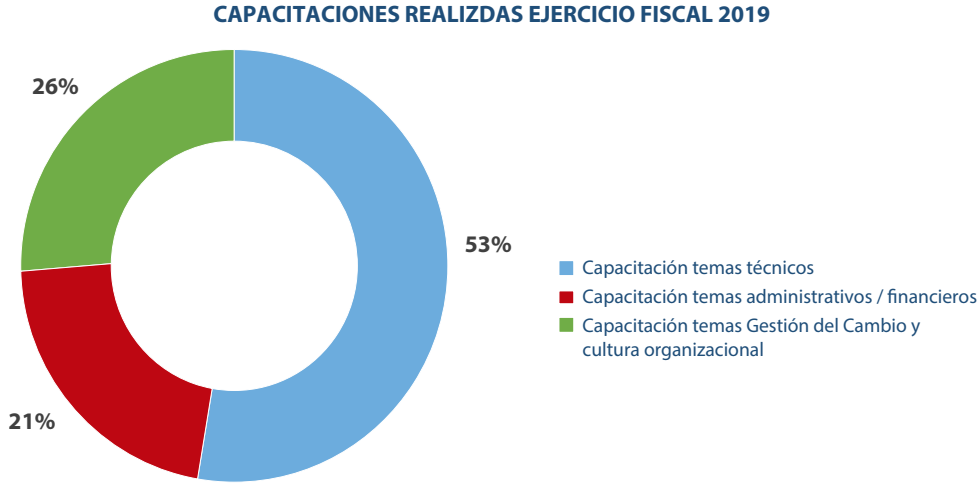
Está ubicada en Quitumbe, diagonal a la Plataforma Gubernamental del Sur, con líneas de transporte que permiten a la ciudadanía de este sector de la ciudad llegar a nuestra oficina con facilidad. La oficina cuenta con acceso para personas con discapacidad, ocupa 104 metros de extensión, en una edificación nueva.

d. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

La misión de la Defensoría del Pueblo requiere que su personal fortalezca sus conocimientos y capacidades de forma permanente, por lo que se generaron procesos dirigidos al personal administrativo y misional, así como acciones específicas para que los educadores y educadoras en derechos humanos a escala nacional sigan generando nuevas capacidades y habilidades para la planificación, diseño y ejecución de procesos de enseñanza aprendizaje en diversas temáticas. El detalle de estos procesos de enseñanza-aprendizaje consta en la Tabla 7. *Acciones internas de Educación en Derechos Humanos.*

La Defensoría del Pueblo además ejecutó catorce talleres dirigidos a 197 personas de la Institución, tanto en provincias como en planta central, cuyo objetivo fue fortalecer las capacidades de los equipos para aplicar el enfoque de derechos humanos en la escritura de textos. El detalle de estos talleres se encuentra en la Tabla 11. *Talleres de Acción defensorial estratégica y escritura para la promoción y protección de derechos humanos y de la naturaleza en 2019.*

***Figura 11*. Capacitaciones realizadas para el personal de la DPE**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, 2019.

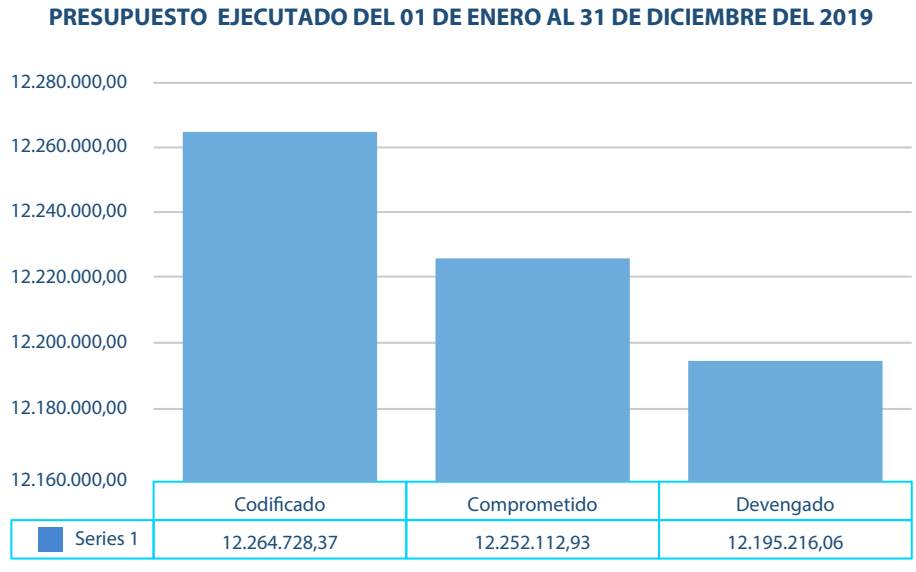
e. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL

i. Ejecución presupuestaria

Se impulsa en este periodo el afianzamiento de los procesos de seguimiento y control a la ejecución presupuestaria y programática, promovidos por el Defensor del Pueblo, con el fin de asegurar el cumplimiento de las actividades planificadas dentro de los tiempos establecidos y garantizando el uso adecuado de los recursos públicos, en concordancia con las normas de austeridad dictadas por las autoridades del Gobierno Nacional, debido a los difíciles momentos que atraviesan las finanzas públicas estatales.

El presupuesto institucional de la Defensoría del Pueblo para el año 2019 fue de USD. 12 264 728,37 de los cuales se devengó 99.43 %.

***Figura 12*. Ejecución presupuestaria 2019**



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, ESIGEF, 2019.

El presupuesto está compuesto por los recursos ordinarios que asigna el Ministerio de Economía y Finanzas y los recursos otorgados por la cooperación internacional. El presupuesto asignado por el Gobierno es muy limitado y no permite fortalecer los procesos agregadores de valor, lo cual dificulta dar un servicio de calidad eficiente y eficaz a los grupos en situación de vulnerabilidad dentro y fuera del país.

Según se puede revisar en el siguiente cuadro, la mayor parte del presupuesto se encuentra destinado al pago de remuneraciones del personal defensorial y para la liquidación de servicios y actividades permanentes que permiten el desempeño técnico y administrativo de esta Institución.

En este sentido, el Defensor del Pueblo realiza importantes acciones a escala nacional e internacional para gestionar aportes de cooperación internacional que permitan incidir directamente en las áreas de atención priorizadas, a través de proyectos de inversión.

Tabla 36. ***Ejecución presupuestaria del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019***

Grupo de gasto	Descripción	Fuente de financiamiento	Codificado	Comprometido	Devengado	% Ejecución
510000	Egresos en personal	001	10.531.602,84	10.531.602,84	10.531.602,84	100.00
530000	Bienes y servicios de consumo	001	1.667.328,06	1.659.112,85	1.602.223,82	96.10
570000	Otros egresos corrientes	001	53.519,09	49.489,43	49.489,43	92.47
580000	Transferencias o donaciones corrientes	001	3.100,00	3.031,83	3.031,83	97.80
840000	Egresos de capital	001	9.178,38	8.875,98	8.868,14	96.62
Total			**12 264 728,37**	**12 252 112,93**	**12 195 216,06**	**99.43**

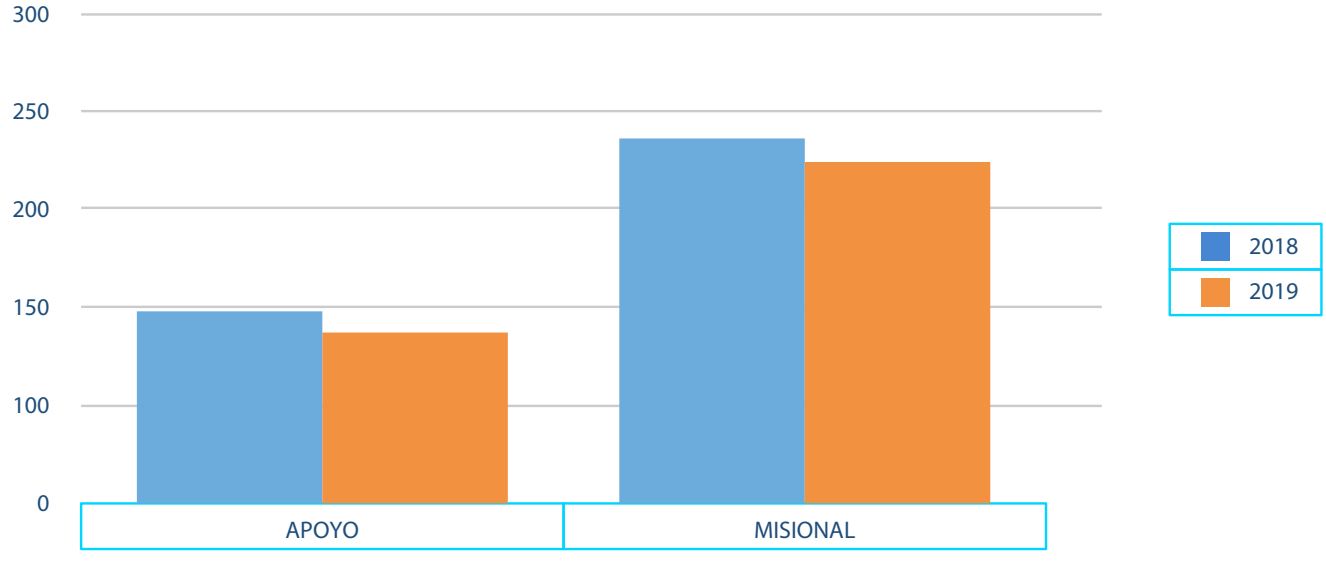
Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, ESIGEF, 2019.

Tabla 37. ***Análisis comparativo de distributivo personal DPE 2018-2019***

Personal tipo/año	2018		2019	
Apoyo	173	40 %	163	39 %
Misional	264	60 %	251	61 %
Total	437	100 %	414	100 %

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, 2019.

Figura 13. Comparativo distributivo personal DPE 2018-2019



Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional de Administración del Talento Humano, 2019.

Del análisis de las cifras se desprende que en promedio hubo una disminución importante en el número del personal de la Defensoría del Pueblo, en el año 2019 respecto al año 2018, no obstante, la adecuada gestión de los recursos ha permitido que tengamos un impacto significativo en la parte Misional de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional.

Se pretende mayor presencia en el exterior para lo cual a partir del segundo trimestre del 2020 se nombrarán delegados por Mandato Constitucional, estas designaciones permitirán fortalecer la gestión de la Defensoría del Pueblo velando por el respeto de la dignidad humana.

ii. Procesos de contratación de bienes y servicios

La información relevante de los procesos de contratación pública realizados por la Defensoría del Pueblo, durante el año 2019, se puede verificar en el portal de compras públicas y que a manera de resumen se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 38. ***Procesos publicados en el portal***

Procedimientos	Estado	Número de contrataciones	Valor sin IVA
Arrendamiento de Bienes Inmuebles	EN EJECUCIÓN	5	593 524,00
Cotización - Bienes y Servicios	EN EJECUCIÓN	2	344 233,34
Régimen Especial	EN EJECUCIÓN	2	149 576,33
	FINALIZADO	1	28 007,15
Subasta Inversa Electrónica	EN EJECUCIÓN	3	194 664,90
	FINALIZADO	1	40 190,00
	EN FASE PRECONTRACTUAL	1	
Total general		**15**	**1 350 195,72**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Administrativa, 2019.

Tabla 39. Catálogo electrónico

Estado	Número de contrataciones	Valor sin IVA
Liquidado	12	1.761,04
Ejecución	33	60.158,34
Total general	**45**	**61.919,38**

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Administrativa, 2019.

Tabla 40. Ínfima cuantía

Número de contrataciones	Valor sin IVA
123	274.338,31

Nota. Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Administrativa, 2019.

CAPÍTULO V
EL RETO 20/20

CAPÍTULO V
EL RETO 20/20

a. LA DEFENSORÍA A FUTURO

i. Protección de derechos (tutela)

Uno de los grandes retos de esta administración, a partir de la expedición de la Ley Orgánica de la DPE, es generar una organización inteligente que responda a las necesidades y expectativas de las y los sujetos de derechos en los ámbitos de promoción y protección. Para esto, es necesario estructurar una institución independiente, fortalecida, eficiente y desconcentrada.

Cabe destacar, como hito histórico en materia de derechos humanos y en el contexto de las organizaciones públicas del país, que por primera vez se da valor e importancia a un elemento estratégico como es la gestión del conocimiento que permitirá contar con información oportuna, objetiva y relevante para la prevención, promoción y protección de derechos.

ii. Prevención y promoción de derechos

Otro reto que se plantea la institución es el reconocimiento a nivel nacional e internacional por su magistratura ética. Para esto, es necesario dar a conocer a la población y a las instituciones públicas el rol fundamental que desempeña la DPE al ser la Institución Nacional de Derechos Humanos, es decir, que busca a través de la persuasión que el Estado cumpla con las obligaciones de respeto, protección, garantía y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza.

Para lograr este objetivo se plantea la generación de una comunicación defensorial estratégica con enfoque de derechos humanos y el fortalecimiento de los procesos de educación en derechos humanos que, por una parte, difundirán el rol institucional y, por otra, empoderarán a las personas que habitan en el Ecuador y a las personas ecuatorianas en el exterior.

Conscientes de que la intervención de la Defensoría del Pueblo debe velar por el respeto a la dignidad humana y la construcción de una sociedad informada, igualitaria, inclusiva y sostenible, se implementará un proceso estratégico para atender los casos que llegan a su conocimiento de forma más eficiente y efectiva.

Estas actividades incluyen la intervención, que puede ser simultánea o no, en los ámbitos de tutela, promoción, comunicación, gestión del conocimiento, investigación, educación e incidencia tanto en política pública como en normativa.

Finalmente, es trascendental la articulación de acciones tendientes a lograr un relacionamiento estratégico para la atención de grupos en situación de vulnerabilidad. Esta articulación se efectuará con las instituciones que integran las funciones del Estado en el marco de sus competencias.

Asimismo, dada de la importancia de la participación de la sociedad civil para el fortalecimiento de la magistratura ética, la DPE regulará y coordinará el trabajo de los consejos defensoriales a nivel nacional y provincial. Del mismo modo, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo se expidió la normativa para la protección y promoción de los derechos de las personas defensoras de derechos humanos y la naturaleza, considerando que son grupos que se encuentran en especial situación de riesgo.

En el ámbito de prevención de la tortura y otros malos tratos la Defensoría del Pueblo pretende incidir a través de las recomendaciones emitidas por su Mecanismo promuevan que las condiciones y trato que se brinda a las personas privadas y libertad se ajusten a los estándares nacionales e internacionales de derechos humanos, a fin de que éstas personas sean tratadas con el respeto inherente a la dignidad humana, y así fortalecer la prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes

La Defensoría del Pueblo, como Institución de defensa de los derechos humanos debe trabajar de manera incansable, comprometida y noble. En manos de la Defensoría del Pueblo está la protección de quienes día a día sufren maltratos, torturas, discriminación, abusos e injusticias. Esta Institución tiene la oportunidad de cambiar la vida de las personas, de dejar una huella imborrable en sus memorias y hacer de este un país más justo y equitativo, con una labor para ser y servir mejor a quienes confían en esta Institución.

La Defensoría del Pueblo, como Institución de defensa de los derechos humanos debe trabajar de manera incansable, comprometida y noble. En manos de la Defensoría del Pueblo está la protección de quienes día a día sufren maltratos, torturas, discriminación, abusos e injusticias. Esta Institución tiene la oportunidad de cambiar la vida de las personas, de dejar una huella imborrable en sus memorias y hacer de este un país más justo y equitativo, con una labor para ser y servir mejor a quienes confían en esta Institución.

iii. Gestión del conocimiento

Para la Defensoría del Pueblo, la Gestión del conocimiento consiste en un conjunto de procesos y sistemas que permiten que el capital intelectual o el saber hacer institucional aumente en forma significativa, con el objetivo de brindar la acción defensorial estratégica para el pleno ejercicio de los derechos humanos y de la naturaleza. Esta perspectiva de gestión del conocimiento defensorial no tiene precedente en las INDH alrededor del mundo. Para el efecto, con la implementación del nuevo estatuto, la institución contará con una unidad especializada en la Administración del Conocimiento, encargada de planificar, coordinar y controlar el flujo del conocimiento, mediante su generación, adquisición, almacenamiento y uso. La Gestión del conocimiento contribuirá a instaurar un proceso de mejora continua que promueva el cumplimiento de la misión, visión y valores de la institución. Con el conocimiento creado, se buscará desarrollar tres funciones primordiales:

a. Generar nuevo conocimiento;
b. Difundirlo por toda la institución; y,
c. Incorporar lo aprendido a las nuevas tecnologías.

El proceso de administración del conocimiento tendrá los siguientes momentos:

1. Identificación;
2. Creación;
3. Selección;
4. Organización;
5. Almacenamiento;
6. Filtrado;
7. Compartir; y,
8. Uso.

Este entorno estratégico nos permitirá contar con una institución inteligente que responda a las necesidades y expectativas de las y los sujetos de derechos en los ámbitos de promoción y protección.

Los componentes principales de la gestión del conocimiento serán:

a. La cultura institucional;
b. Los procesos;
c. El personal;
d. La comunicación; y,
e. La tecnología.

Sobre este último componente, la Defensoría del Pueblo gestionó ante Microsoft la calificación como entidad elegible y ser considerada dentro del programa Microsoft Software Donation (Donación de software de Microsoft) lo que permitirá acceder a tecnología de punta, que aporte a la gestión del conocimiento y contribuya al pleno ejercicio de los derechos.

iv. Transparencia y acceso a la información pública

La democracia y la lucha contra de la corrupción se encuentran íntimamente ligadas a la vigencia del derecho a la libertad de expresión y el acceso universal a la información en un mundo cada vez más conectado. Libertad de prensa, protección de la actividad periodística, no censura arbitraria, el rol de las herramientas tecnológicas en las políticas públicas, gobiernos abiertos, protección documental, alfabetización mediática e informacional, son algunos de los muchos temas que hoy en día se vinculan con el ejercicio del Derecho Humano de Acceso a la Información.

El acceso del público a la información ha sido y seguirá siendo determinante para desafiar el comportamiento autoritario, el proceder incorrecto, opaco y corrupto, y la violación de los Derechos Humanos.

Precisamente por esta razón, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su Art. 19, reconoce al acceso a la información como un derecho de toda mujer y hombre en el mundo. A pesar de que esta declaración ha sido suscrita por 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas, solo 128 países cuentan con leyes de acceso a la información. La primera Ley de la que se tiene registro fue aprobada en Suecia en 1766. La idea del acceso irrestricto a los documentos públicos tardó en cobrar toda su fuerza hasta dos siglos después, en Finlandia (1951), en Estados Unidos (1966) y en Dinamarca (1970). Ecuador fue el país número 62 en aprobar la Ley sobre la materia en 2004.

En los últimos años ha existido una oleada democratizadora y de apertura. En Latinoamérica fuimos el quinto país en contar con una Ley después de Colombia en 1985 y Panamá, México y Perú que la aprobaron en el año 2002. El acceso universal a la información no solo se encuentra inscripto en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en legislación nacional de la mayoría de países del mundo, sino que el acceso a la información también ha sido reconocido por varios tribunales internacionales y es uno de los objetivos establecidos por la nueva agenda 2030 de desarrollo sostenible.

Actualmente son 22 países latinoamericanos los que cuentan con leyes que garantizan el acceso a la información pública, faltando Costa Rica, Cuba, y Venezuela. América Latina ha avanzado más en este campo que cualquier otra región de países en vías de desarrollo, y en ciertos aspectos más que los países de la Unión Europea, de hecho, algunas de las leyes latinoamericanas están consideradas entre las mejores del mundo.

América Latina ha estado en la vanguardia de este movimiento mundial hacia leyes y sistemas que garanticen el acceso a la información. Para ello fue fundamental contar en la región con una Ley Modelo que fue aprobada por la OEA en abril de 2010 y que tomo como base las primeras leyes de la región, incluyendo la de Ecuador.

Actualmente se lleva adelante un proceso para contar con una nueva versión de la Ley, con una Ley 2.0. El debate inicio hace más de un año, y como Defensoría del Pueblo hemos estado aportando. Se espera concluir con todo el proceso de validación hasta finales del año 2020.

Estas experiencias y desarrollo normativo sin duda han permitido ir realizando ajustes y perfeccionando los procesos y mecanismos para garantizar el libre acceso de la información en poder del Estado. Pese a que este desarrollo constituye una buena noticia, el reto para muchos países, incluida la mayoría de los latinoamericanos, es pasar de la adopción de estas leyes a alcanzar su verdadera implementación y, en algunos casos, mejorarlas. Es por ello que en 2015 la Asamblea General de septiembre de Naciones Unidas adoptó por unanimidad la Agenda 2030, que plantea nuevos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), cada uno con múltiples metas. Entre ellos está la meta ODS 16.10, la cual obliga a los países firmantes a 'Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con la legislación nacional y los acuerdos internacionales."

El compromiso universal de garantizar el acceso a la información representa un reconocimiento por parte de la comunidad mundial de que este principio es un derecho humano básico y, a la vez, un requisito para el logro de todos estos nuevos objetivos globales.

Todo el contexto antes señalado da cuenta de la necesidad de actualizar la LOTAIP, aprobada en el año 2004, ya que responde al diseño constitucional vigente a la fecha. Es por ello que, junto con la Secretaría Anticorrupción de la Función Ejecutiva y las organizaciones de la sociedad civil Fundamedios y Fundación Ciudadanía y Desarrollo (FCD), se viene construyendo un proyecto de Ley que permita actualizar la vigente Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Al momento se cuenta con un proyecto preliminar que desde el mes de noviembre se encuentra en una fase de socialización y retroalimentación, para lo cual entre las cuatro instituciones que promovemos el proyecto se han organizado más de 30 talleres a nivel nacional.

Esperamos en las próximas semanas concluir con este proceso y poner a consideración de la Asamblea Nacional y del país, un proyecto de nueva Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información que se ajuste a los requerimientos que actualmente tiene la sociedad, fortaleciendo las competencias de la Defensoría del Pueblo como ente rector, así como para que se encuentre acorde con el desarrollo y avances tecnológicos de las últimas décadas, lo que constituye el principal reto en la materia para el año 2020.

En esa perspectiva, la nueva estructura de la Defensoría del Pueblo ha contemplado fortalecer el área, mediante la conformación de la Coordinación General de Transparencia y Acceso a la Información, la misma que estará compuesta de dos Direcciones Nacionales, la primera a cargo principalmente del monitoreo del cumplimiento de las obligaciones de las instituciones en cuanto a transparencia activa y la otra encargada de la Promoción y Garantía del Acceso a la Información Pública. Esta área será la encargada de Planificar, dirigir, coordinar e implementar estrategias, lineamientos y acciones para promover una cultura de transparencia y el derecho humano al acceso a la información en la gestión pública y privada que maneje recursos del Estado, contribuyendo así a la lucha contra la corrupción.

ANEXOS

ANEXOS

a. PRINCIPALES RESOLUCIONES DEFENSORIALES

Tabla 41. ***Resoluciones defensoriales destacadas de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en 2019***

Título	Fecha de publicación	Enlace/código material físico
Las familias damnificadas que habitan en el refugio Juan Pío Montúfar de la ciudad de Bahía de Caráquez provincia de Manabí acudieron a la Coordinación General Defensorial Zonal 4 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador para solicitar la intervención pues recibieron una orden de desalojo del terreno en el que se asienta su refugio desde que perdieron sus viviendas producto del terremoto del 16 de abril de 2016, sin brindarles una alternativa de vivienda. Efectuada la investigación defensorial, a través de coordinación interinstitucional, se efectivizó la asignación de alternativa de vivienda digna para las personas peticionarias, por parte de organismos del Estado. La Coordinación General Defensorial Zonal 4, frente a lo ocurrido, determinó que el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda inobservó el derecho a la vivienda digna y adecuada de este grupo de personas víctimas de un desastre natural que requerían atención prioritaria por parte del Estado.	24/01/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2251
Representantes de las comunidades El Cielito, Río Verde, Miravalie, La Florida, Las Praderas y San Patricio, con el apoyo del Presidente de la Junta Parroquial y el Teniente Político de la Parroquia de Jacinto Jijón y Caamaño, cantón Mira, provincia del Carchi, acudieron a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 ubicada en Tulcán y solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo aduciendo que en sus comunidades se estaba practicando minería de forma ilegal lo que ocasionó perjuicio a su derecho a vivir en un ambiente sano. Efectuada la investigación defensorial, se conoció de la existencia de minería ilegal en la comunidad El Cielito, por lo que se solicitó al Ministerio de Minas y al ARCOM, que efectúen los procedimientos que correspondan para que cese esta actividad que contamina sus afluentes de agua. Dichas entidades dispusieron inmediatamente las medidas correspondientes. Por otra parte, en el resto de comunidades no se encontró evidencia de contaminación del agua por esta práctica. La Coordinación General Defensorial Zonal 1 resolvió exhortar al Ministerio de Minas y ARCOM a trabajar conjuntamente para garantizar los controles sobre estas prácticas ilegales cuya práctica vulnera el derecho al ambiente sano.	25/01/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2252

Representantes de la parroquia San Pedro de los Cofanes acudieron a la Delegación Provincial de Sucumbíos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador y solicitaron intervención en virtud de que el colector de alcantarillado del sector se encontraba desbordado, por lo que las aguas servidas contaminan el estero que es fuente de agua para su población. Adujeron que esto se debe a la presencia antitécnica de piscinas artificiales destinadas a la cría de tilapia que se instalaron en la propiedad en la que se encuentra el colector. Efectuada la investigación defensorial se conoce que el GAD Municipal de Shushufindi, con la finalidad de solucionar este problema, ha declarado la utilidad pública del terreno en el que se encuentra el colector y las piscinas de cría de tilapia con la finalidad de efectuar la reparación ambiental requerida. La Defensoría del Pueblo resolvió que existió afectación al derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, por lo que, exhorta al GAD de Shushufindi a que efectúe todas las acciones legales, administrativas y técnicas tendientes a reparar el daño sufrido por quienes habitan en el sector, producto de la contaminación del estero. Adicionalmente, la Defensoría remitió la resolución a la autoridad ambiental para que esta tome las acciones correspondientes con el GAD quien tenía la obligación de evitar y reparar el daño.	18/03/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2288
La señora Resfa Marlene Yacelga Cachíguango acudió a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, ubicada en Tulcán, y solicitó intervención en virtud de que consideró que se afectó su derechos a la salud y a la seguridad social. Manifestó que se encontraba haciendo uso de una licencia médica producto de un accidente laboral y en nuevo e infundado diagnóstico, se dispuso su reintegro laboral pese a que persistían sus molestias. Efectuada la investigación defensorial, en audiencia, la Defensoría del Pueblo solicitó al IESS se realice una nueva valoración. Esta confirmó la delicada situación médica de salud de la peticionaria, razón por la cual, se estableció la obligación de la empresa para la que presta sus servicios, de brindarle condiciones laborales diferenciadas y específicas. La Defensoría del Pueblo de Ecuador resolvió que no se tuteló el componente salud del derecho a la seguridad social y exhorta al IESS a efectuar acciones tendientes a garantizar que se apliquen los protocolos médicos de atención a pacientes y diagnóstico.	18/03/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2289

La Defensoría del Pueblo de Ecuador en el cantón Francisco de Orellana presentó una acción de protección en contra de Petroamazonas EP por la colocación de 10 ductos de petróleo, expuestos al aire libre que obstaculizaban el camino carrozable y el libre acceso a la finca del peticionario, a la de su familia y a otras personas agricultoras que habitan en la zona. Ante este evento la Defensoría del Pueblo procedió a solicitar que se declare la vulneración de los siguientes derechos: a la libertad de tránsito o transitar libremente por el territorio nacional, a desarrollar actividades económicas en forma individual o colectiva en relación al derecho al trabajo, y a la atención prioritaria de las personas adultas mayores. También se solicitó que se declare responsables de la vulneración de los derechos a Petroamazonas EP y a la ARCH; y que se disponga reparación integral.	03/04/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2308
La señora N.N. de nacionalidad colombiana acudió a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE), ubicada en Tulcán y solicitó la intervención en virtud de que no ha podido matricular a sus hijos en la escuela, pese a que ya rindieron exámenes de ubicación para ingresar al sistema escolar. La DPE efectuó una investigación defensorial en la que se evidenció que los niños ya se encontraban matriculados pero que nunca se brindó información a la peticionaria. Se resolvió exhortar al Ministerio de Educación a garantizar el derecho a la educación y el acceso a un servicio público de calidad.	04/04/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2311
La señora Rocío Peralbo acudió a la Coordinación General Defensorial Zonal 9 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador ubicada en Quito DMQ. y solicitó la intervención en virtud de que durante la atención médica que recibió su hermana en varios centros médicos no fue adecuada. Efectuada la investigación se evidenció que no existían los insumos médicos necesarios para el tratamiento que requería la persona, que la información que el personal médico brindó a los familiares no fue precisa y que no se brindó un servicio médico de calidad. La Coordinación General Defensorial Zonal 9 resolvió determinar que la Red Pública de Salud no brindó un servicio público de calidad y que se vulneró el derecho a la vida de la hermana de la peticionaria por no contar con los insumos médicos para el tratamiento requerido.	06/05/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2358

La Defensoría del Pueblo presentó una acción de protección en contra de la Empresa Attenza Duty Free Quito Ecuador por vulnerar los derechos constitucionales de una persona con VIH que participó en un proceso de selección para el cargo de cajero. El peticionario resultó favorecido en el proceso y para continuar con los trámites de vinculación se le solicitó realizarse exámenes médicos y acudir a una entrevista con el profesional de la salud, quien luego de los exámenes le consultó si tenía VIH a lo cual el peticionario respondió que sí. Después de esa entrevista el médico habló con el encargado del proceso y este le comunicó al peticionario que le llamaría para ver si ingresa o no, pese a que previamente le había dicho que ingresaba a trabajar el 11 de marzo. Posteriormente se contrató a otra persona en el cargo. La acción de protección presentada fue rechazada en primera instancia, razón por la cual la DPE presentó un recurso de apelación aceptado por la Corte Provincial de Pichincha que reconoció la vulneración del derecho a la igualdad y la prohibición de discriminación en razón de su condición de persona viviendo con VIH. La Corte dispuso como medida de satisfacción que Attenza ofrezca disculpas públicas a la víctima, realice un taller de capacitación al personal directivo, en especial a los servidores encargados de la contratación de personal de la empresa, y cree protocolos de talento humano que tiendan al respeto del derecho a la confidencialidad, para lo cual se debe omitir temas de salud como diagnósticos o condiciones médicas de los postulantes o trabajadores.	27/08/2019	http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/2400

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Resoluciones destacadas, 2019.

b. DELEGACIONES DEFENSORIALES PROVINCIALES

COORDINACION ZONAL 1 CARCHI

Protección de derechos

1. Derecho a la movilidad humana

La Defensoría del Pueblo atendió a un grupo de personas de nacionalidad venezolana que ingresaron al Ecuador por un paso no regulado cercano al Puente Internacional de Rumichaca, y lograron avanzar unos 500 metros aproximadamente dentro del territorio ecuatoriano, momento en el que fueron abordados por miembros de la Policía Nacional quienes les obligaron a volver hasta el Puente, para lo cual escoltaron al grupo en el trayecto hasta expulsarlos del país hacia Colombia.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados los siguientes derechos: a no ser devueltas o expulsadas a un país donde su vida, libertad, seguridad o integridad o la de sus familiares peligren por causa de su etnia, religión, nacionalidad, ideología, pertenencia a determinados grupos sociales o por sus opiniones políticas; a la no expulsión de colectivos extranjeros, los procesos migratorios deberán ser singularizados; y el derecho al debido proceso. Como medidas de reparación integral se dispuso que: las personas venezolanas que fueron expulsadas colectivamente puedan ingresar nuevamente al territorio nacional y se presenten ante la autoridad que regenta los procesos de movilidad humana y se revise individualmente su estatus migratorio; el Ministerio del Interior, quien ejerce la representación legal de la Policía Nacional, capacite de manera urgente al personal policial y civil administrativo encargado del control migratorio, sobre los derechos y obligaciones de las personas que se encuentran en movilidad humana y que extienda disculpas públicas al grupo de migrantes expulsado ilegalmente de nuestro territorio, con lo cual se garantizó el derecho a migrar.

2. Derecho a la igualdad formal, material y no discriminación

La Defensoría del Pueblo atendió a un adolescente con discapacidad que no se le reconoció como Abanderado del Pabellón Nacional, a pesar de reunir los requisitos de ley.

Mediante gestión oficiosa se garantizó el derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, a fin de que el estudiante conste en el cuadro de honor de reconocimiento de abanderado, portaestandarte y escoltas como Abanderado del Pabellón Nacional de la Unidad Educativa 1.° de Mayo.

3. Derechos al debido proceso y la seguridad jurídica

La Defensoría del Pueblo atendió a varias personas que fueron afectadas por la instalación de fotorradares ubicados en la Panamericana Norte E-35 Troncal Estatal en el cantón San Pedro de Huaca, provincia de Carchi.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados sus derechos al debido proceso y a la seguridad jurídica. Como medidas de reparación integral se dispuso que: las Empresas MOVIDELNOR EP y TRAFFICNOR CEM retiren de manera inmediata los fotorradares; el MTOP, previo el estudio técnico, instale dispositivos idóneos que garanticen la circulación y seguridad del tránsito peatonal y vehicular; y, dejar sin efecto las multas y se proceda a la devolución del dinero recaudado, con lo cual se garantizó el derecho a la seguridad jurídica. Así mismo la Corte Constitucional del Ecuador resolvió inadmitir a trámite la acción extraordinaria de protección interpuesta por las personas accionadas.

Incidencia en política pública

La Defensoría del Pueblo solicitó al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán información sobre las rampas existentes en el cantón Tulcán, provincia del Carchi, ya que de un análisis realizado por la INDH y las asociaciones de personas con discapacidad,

no se tenía información si las rampas fueron construidas técnicamente por el GADM Tulcán. Con la información solicitada se pudo evidenciar que no había ningún estudio técnico para su construcción, ni registro de cuántos accesos ni en qué sitios estaban ubicados.

La Defensoría del Pueblo logró que el GADM Tulcán realice una inspección en toda la ciudad llegando a las siguientes conclusiones:

- Existen 184 rampas en toda la ciudad.
- 171 rampas no cumplen con sus funciones específicas, que brinden un buen servicio de funcionalidad a las personas con discapacidad, ya que fueron construidas hace 15 años y se convierten actualmente en barreras arquitectónicas.
- 13 rampas cumplen con su función específica, ya que están ubicadas en espacios abiertos y amplios que permiten un beneficio para las personas con discapacidad.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE ESMERALDAS

Protección de derechos

1. Derecho a la no discriminación

Dos personas que viven con VIH y que laboran en la Municipalidad de Esmeraldas fueron discriminadas por su condición de salud por el ex Director de Talento Humano y el ex-Alcalde, la falta de normas de custodia para la información sensible que manejan las instituciones públicas fueron expuestas al conocimiento público. El ex-Alcalde no atendió los requerimientos realizados por la Defensoría del Pueblo en la resolución emitida, tales como acciones de reparación inmaterial, sino que solo llamó la atención verbal a quienes vulneraron derechos.

La Alcaldesa del cantón Esmeraldas, en rueda de prensa y con la presencia de funcionarios de la Defensoría del Pueblo, pidió disculpas públicas a las personas que fueron discriminadas. Adicionalmente, se comprometió a respetar los DD. HH. del personal municipalidad y actuar conforme manda la normativa constitucional.

Uno de los afectados ya murió.

Incidencia en política pública

Se realizó el proceso de capacitación "Buenas Prácticas para la prevención de la violencia basada en género", para el otorgamiento de medidas administrativas de protección inmediatas (MAPI) a favor de las mujeres víctimas de violencia y de aplicación de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Este proceso fue dirigido a las

y los Tenientes Políticos de las parroquias de Esmeraldas con el apoyo de la Gobernación de Esmeraldas, ACNUR, Fundación Alas de Colibrí y Unidad de Género de la Municipalidad de Esmeraldas, el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) y el Consejo Intergeneracional. Se obtuvo como resultado que 15 personas de 5 Juntas de Protección de Derechos de los cantones de Esmeraldas conozcan las facultades y obligaciones para emitir medidas de protección inmediata y así prevenir y erradicar las violencias contra las mujeres.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE IMBABURA

Protección de derechos

1. Derecho a la participación

Se atendió el caso presentado por el Administrador de la Estación Los Cedros, quien solicitó la intervención de la DPE para la presentación de un *amicus curiae* en la acción de protección que se había interpuesto a favor del Bosque Protector Los Cedros (ubicado en el sector Llurimagua, parroquia García Moreno, cantón Cotacachi, provincia de Imbabura) y de las personas afectadas por las concesiones mineras Magdalena 1 y Magdalena 2.

El Tribunal de la Sala Multicompetente de la Corte Provincial de Justicia de Imbabura emitió sentencia donde se aceptó parcialmente la acción de protección en la cual la Defensoría del Pueblo presentó un amicus curiae (aportando al Tribunal criterios técnicos, jurídicos y científicos). La sentencia declara la vulneración del derecho a la participación, establecido en el artículo 61 numeral 4, de la Constitución ecuatoriana, en la garantía de la consulta ambiental establecida en el artículo 398 ibídem, que debió realizarse a los pueblos ubicados en el área de influencia del proyecto minero, deja sin efecto el registro ambiental emitido por el Ministerio del Ambiente a favor de la Empresa Nacional Minera ENAMI EP y dispone al Ministerio del Ambiente y Agua que ofrezca disculpas públicas a las comunidades del área de influencia del proyecto Minero Río Magdalena, ubicadas en el sector Llurimagua.

2. Derechos a la inviolabilidad de domicilio, a la libertad de tránsito, a la libertada de asociación y reunión

Se realizaron gestiones frente a la grave conmoción interna en la parroquia La Merced de Buenos Aires ante los problemas ambientales y sociales que su población ha venido afrontando alrededor de la actividad minera sin control en los últimos años, exigiendo de la Defensoría del Pueblo una investigación en zonas mineras con el objetivo de establecer la situación de derechos humanos en este ámbito. En esta investigación se evidenció que la problemática de seguridad y afectación a la integridad de la población del sector de Buenos Aires ha escalado a niveles graves en vulneración de derechos.

Se efectuaron gestiones interinstitucionales para la observancia de la ejecución del estado de excepción dispuesto mediante el Decreto Ejecutivo N.° 812, haciendo énfasis en la suspensión de los derechos a la inviolabilidad de domicilio, a la libertad de tránsito y el derecho a la libertad de asociación y reunión de la población ubicada en la parroquia La Merced de Buenos Aires, cantón Urcuquí de la provincia de Imbabura.

3. Derecho a la libertad de tránsito

Frente al cometimiento del delito de robo de vehículo, en la jurisdicción indígena por pedido del afectado, a fin que se haga justicia indígena a las personas de nacionalidad ecuatoriana y una persona de nacionalidad venezolana. Los 7 Cabildos del Ajusticiamiento Indígena resolvieron lo siguiente:

1. Que se realice la justicia indígena según la gravedad del caso en la plaza central de Peguche. Amparado con la Constitución de la República del 2008, art. 171.
2. Con la participación de todos los Cabildos de las comunidades y con la presencia de la Comisaría y la Policía Nacional.
3. Que se desaloje a los extranjeros en un tiempo de 3 días en coordinación y apoyo con la Policía y Comisaría Nacional.

Mediante las gestiones realizadas se logró tutelar el derecho a la libertad de tránsito y se logró una aclaración al numeral 3 de la resolución citada, para no malinterpretar su pretensión de inseguridad y mitigar el impacto en la población de otro origen nacional, con posibles expulsiones y limitaciones a la libertad de tránsito.

4. Derechos de identidad, igualdad y no discriminación

Se tutelaron los derechos de identidad, igualdad y no discriminación de un niño que no podía ser inscrito por falta de documentos de identidad de sus padres de nacionalidad venezolana.

Mediante la gestión oficiosa realizada y con la coordinación entre las delegaciones de la DPE de Imbabura y El Oro, se garantizó la inscripción de nacimiento y emisión de la cédula de ciudadanía, expedida el 28 de mayo de 2019, en el Registro Civil Identificación y Cedulación de la ciudad de Machala, garantizando la identidad personal y el principio del interés superior del niño ecuatoriano de padres de nacionalidad venezolana.

5. Derechos de identidad, igualdad y no discriminación

Una persona de nacionalidad venezolana, en protección internacional, informó no tener acceso en el Hospital San Vicente de Paúl para cita médica para su hija, por falta de documento de identidad de la menor de nacionalidad venezolana.

Mediante la gestión oficiosa realizada, se realizaron los acercamientos pertinentes a fin de verificar la problemática presentada: 1) se dio una explicación a Estadística del Hospital San Vicente de Paúl que los niños y niñas en Venezuela obtienen la cédula posterior a los 9 años de edad, siendo en el presente caso una menor de 2 años de edad quien de manera general solo va a tener su certificado de nacimiento; y 2) se dio una explicación del acceso universal a la salud y se pudo concretar la remisión al Hospital Baca Ortiz para la valoración médica y concretar el agendamiento de la cita médica respectiva.

6. Derecho a la no discriminación

Mediante gestión oficiosa la Defensoría del Pueblo tuteló el derecho al asilo y protección especial de una persona en situación de múltiple vulnerabilidad ya que vive con VIH, pertenece al colectivo LGBTI y tiene necesidad de protección internacional.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana se negó a recibir la petición formal de cambio de delegación de la Dirección de Protección Internacional de Tulcán a la Oficina de Ibarra, para realizar su entrevista de admisibilidad para Protección Internacional prestando atención especial a su estado de salud, por lo tanto, se realizó la gestión oficiosa para dar trámite a su solicitud.

7. Derecho al Refugio

Mediante gestión oficiosa tuteló el derecho al asilo y protección especial de una persona privada de libertad, quien tiene necesidades de protección internacional. Se coordinó con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana y Dirección de Protección Internacional de Ibarra, para realizar su entrevista de admisibilidad, quien obtuvo el registro de su solicitud de Protección Internacional en el CRS Ibarra garantizando el acceso al derecho al refugio.

Incidencia en política pública y normativa

Se realizó la mesa de Movilidad Humana de Imbabura (MMHI) donde se trataron temas importantes relacionados a Tutela, Protección de los Derechos Humanos y de la Naturaleza, en el contexto provincial, tales como:

- Actualización sobre el contexto actual de movilidad humana, además de los sistemas actuales del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.
- Participación del representante de DECOIN Intag, quien informó acerca de la problemática minera en la zona, informe de la Contraloría y Defensoría del Pueblo con relación a Llurimagua.
- Socialización de la Resolución respecto de la consulta previa, consulta ambiental y el rol que cumple la Defensoría del Pueblo.
- Entrega de informes levantados en territorio, frente a los acontecimientos del paro nacional y de la actividad minera en la zona de Íntag.

Compromisos de actores:

1. Trabajar en la elaboración de un amicus curiae, en el momento oportuno, cuando Íntag presente acción de protección.
2. Visitar el proyecto Llurimagua, definir fechas.
3. Capacitar en movilidad humana a la población de la zona de Íntag, comunidad Mojanda y otros sectores, con la participación de actores de la MMHI, CEDHU y Consejo de defensores de DD. HH. y la naturaleza.
4. Realizar ruedas de prensa desde la sociedad civil y organizaciones que protejan los derechos humanos y de la naturaleza, con el apoyo del Consejo de defensores de DD. HH. y la naturaleza y el MMHI.
5. Levantar informes relacionados a presuntas vulneraciones de derechos humanos y de la naturaleza.

Reunión extraordinaria de la Mesa de Movilidad Humana con miembros del COE Provincial por estado de excepción.

Con la información generada por la Defensoría del Pueblo se logró que el MIES amplíe el rango de intervención del convenio que mantiene con Fundación CARE, para la implementación técnica del Protocolo de atención de NNA en Movilidad Humana para la ciudad de Ibarra. Inicialmente el proyecto se enfocaba exclusivamente en provincias fronterizas.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE SUCUMBÍOS

Protección de derechos

1. Derecho a la unidad familiar

Se presentó una acción de protección a favor de un niño de 10 años, un adolescente de 16 años y su hermano de 21 años de edad, de nacionalidad venezolana, quienes llegaron al Centro Binacional de Atención Fronteriza (CEBAF – Sucumbíos) quienes fueron impedidos de ingresar de manera regular por falta de documentos, por lo que se activó el "Protocolo de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes y sus familias en contextos de Movilidad Humana en Ecuador" y se dictaron medidas de protección en las que la Junta Cantonal de protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia, dispuso que Migración registre el ingreso, sin embargo Migración no acató la medida aduciendo que ha entrado en vigencia un nuevo decreto y que no existían directrices para estos casos.

El Juez aceptó la acción de protección planteada y declaró la vulneración del derecho a la unidad familiar, disponiendo como medidas de reparación, que el Ministerio de Gobierno, por intermedio de la Subsecretaría de Migración, registre el ingreso regular del niño, el adolescente y su hermano adulto acompañante, garantizando su ingreso y unificación familiar.

2. Derecho a la igualdad con criterios de equidad y paridad de género

La Institución Nacional de Derechos Humanos presentó acción de protección a favor de la concejala Elba Valenzuela, en calidad de afectada directa, en vista de que el Concejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuyabeno inobservó las disposiciones constitucionales e infraconstitucionales, al vulnerar el derecho a la seguridad jurídica en cuanto al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las personas. La vulneración de la supremacía constitucional e inobservancia de instrumentos internacionales de derechos humanos trajo como consecuencia la vulneración del derecho a la igualdad material en correlación con el derecho de participación y ocupación de la función pública aplicando criterios de equidad y paridad de género.

El juez aceptó la acción de protección y declaró la vulneración del derecho constitucional a la igualdad material en correlación con el derecho de participación y ocupación de la función pública aplicando criterios de paridad en la elección de la segunda autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cuyabeno y, como medidas de reparación, dejó sin efecto la elección de vicealcalde en el Concejo Municipal, realizada en la sesión inaugural del 15 de mayo de 2019. La sentencia estableció que, en un término de ocho días, el Concejo Municipal deberá proceder a la elección de la segunda autoridad del ejecutivo, de acuerdo con el principio de paridad entre hombres y mujeres; que, el Alcalde y Presidente del Concejo, así como todos los demás concejales velen para que en la moción se aplique el criterio de equidad y paridad de género y se elija a la única mujer como Vicealcaldesa, conforme lo dispone el inciso segundo del art. 317 del COOTAD; finalmente, ordenó publicar la sentencia en la página web del GAD Municipal de Cuyabeno, hasta por el lapso de un año.

3. Derecho a gozar de servicios públicos domiciliarios

Varias personas de la comunidad ancestral indígena kichwa, Shiwakucha, del cantón Gonzalo Pizarro acudieron a la Defensoría del Pueblo para reclamar el alza injustificada de tarifas de consumo eléctrico, cortes del servicio e incluso retiro de medidores, por falta de pago de cocinas de inducción. Sobre estas últimas, las personas manifestaron que fueron vendidas por la casa comercial Marcimex S.A., venta efectuada dentro de un convenio de cooperación institucional en el que CNEL EP cumple con la actividad de recaudar valores por financiamiento otorgados en el programa de eficiencia energética para cocción por inducción. Sin embargo, las personas aducen que las ventas se realizaron bajo presiones y engaños, además, algunas de las cocinas se encontraban dañadas y la casa comercial no se responsabiliza con la debida garantía. A esto se suma que CNEL EP arbitrariamente cortó el servicio sin considerar la situación socioeconómica de las personas de la comunidad.

En audiencia pública, se logró que la Empresa Eléctrica Pública Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocios Sucumbíos, se comprometa a restablecer inmediatamente el servicio de energía eléctrica a las personas usuarias cuya deuda es por cuotas de cocinas de inducción; permitir el pago únicamente de consumo de energía eléctrica para lo cual se realizará una desagregación de valores por los conceptos consumo y cocina; en los casos de medidores liquidados y retirados por deuda, las personas usuarias deberán cancelar el valor adeudado por consumo y requerir un nuevo suministro, y se permitirá que cancelen el valor de consumo;

y, las personas usuarias deben acercarse al servicio de atención al cliente en de CNEL EP, a suscribir los formularios de reclamo que permitan dar a conocer al Ministerio los hechos reclamados y notificar a la casa comercial para que responda o solucione los inconvenientes.

Incidencia en política pública y normativa

Por pedido de la dirigencia del recinto Puerto Nuevo, la Defensoría del Pueblo acompañó a la reunión de trabajo con el Distrito de Salud Lago Agrio, de la parroquia Pacayacu, cantón Lago Agrio, en la que se trató sobre la situación de atención médica en el puesto de Salud de Puerto Nuevo, por la falta de médicos y personal de salud que atienda de manera continua y permanente en este lugar, ya que por ser un recinto ubicado en el límite fronterizo tiene diferentes problemáticas específicamente falta de atención por parte del Estado.

Las autoridades de la Dirección Distrital de Salud asumieron el compromiso de iniciar las acciones administrativas pertinentes para mejorar la atención de salud en el recinto Puerto Nuevo y sus comunidades aledañas, compromiso que deberá será vigilado de manera conjunta con la dirigencia de la localidad a fin de que puedan dar seguimiento al cumplimiento del mismo.

La Institución Nacional de Derechos Humanos mantuvo reuniones de trabajo de manera mensual con el Consejo de Defensoras y Defensores de Derechos Humanos y de la Naturaleza de Sucumbíos, esto con el fin de garantizar la participación de la sociedad civil, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en las que se analizaron las diferentes problemáticas que afectan los derechos humanos y de la naturaleza en la provincia.

Se ha logrado que la sociedad civil de Sucumbíos, por medio del Consejo de Defensoras y Defensores de Derechos Humanos, participe activamente en las acciones de tutela y promoción de los derechos humanos y de la naturaleza, siendo parte de las alertas de las situación que afectan a la población, para que la Defensoría del Pueblo tome las acciones de tutela de manera oportuna.

COORDINACIÓN ZONAL 2 ORELLANA

Protección de derechos

1. Derecho al debido proceso, a la defensa y al trabajo

Se protegió los derechos de una docente a contrato que fue separada de su cargo por decisión unilateral del Distrito de Educación de la Joya de los Sachas, acusada de cometer una falta disciplinaria. En la investigación abierta por la Defensoría del Pueblo se encontró que la Directora del Distrito había sancionado a la docente sin haber abierto un sumario administrativo en su contra y sin haberle dado la oportunidad de ejercer su derecho a la defensa.

En la Resolución se exhorta a la Dirección Distrital de Educación La Joya de los Sachas que deje sin efecto la sanción impuesta y se restituya a la docente a su trabajo como profesora de cultura física de una de las unidades educativas de dicho distrito.

2. Derechos a la movilidad humana

Se conoció el caso de una mujer adulta mayor, de nacionalidad venezolana, a quien el Ministerio de Relaciones Exteriores otorgó una visa de residencia temporal, pero no se la entregó. Esta persona viajó a Venezuela para asistir a los funerales de un familiar, pero como no presentó su visa de residencia temporal, la Dirección Nacional de Control Migratorio le sancionó con multa y la prohibición de ingresar al territorio ecuatoriano durante 2 años. La Defensoría del Pueblo abrió una investigación defensorial y mediante este mecanismo se logró que la Dirección Nacional de Migración revea su decisión de impedir el ingreso de esta persona a Ecuador.

3. Derecho a un ambiente sano

Protección del derecho a vivir en un ambiente sano de cuatro comunidades afectadas por la presencia de un basurero municipal en la parroquia El Dorado.

Se determinó la vulneración de los siguientes derechos de las personas moradoras de las comunidades El Oro, 06 de Octubre, La Paz y Los Laureles de la parroquia El Dorado del cantón Francisco de Orellana: derecho a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, al agua, a la salud y derecho de la naturaleza a que se respete íntegramente su existencia; la vulneración de estos derechos se produjo por la presencia de un botadero de basura a cielo abierto y por deficiencias en el manejo de los desechos sólidos y los lixiviados que produce la basura, por parte del GAD Municipal Francisco de Orellana.

Se ordenó el cierre técnico del botadero de basura y se exhortó al GAD Municipal Francisco de Orellana a realizar una reparación integral a las personas que viven en las comunidades afectadas por la vulneración de sus derechos. Esta reparación integral incluye entre otras medidas, el reconocimiento de una compensación por los daños causados, la adopción de medidas para que asegurar que este caso no se repita y la presentación de una disculpa pública por parte del alcalde en cada una de las comunidades afectadas.

Incidencia en política pública y normativa

Mediante una estrategia de cabildeos y conversatorios, se logró que los GAD Municipales Francisco de Orellana, Aguarico y la Joya de los Sachas nombren como vicealcaldesa a una mujer.

Se impulsó procesos sostenidos de coordinación institucional con organismos defensores de derechos humanos, organismos internacionales y los GAD de la provincia de Orellana, para promover acciones para la promoción y protección de las personas en situación de movilidad humana, y de las personas adultas mayores, obteniendo lo siguientes logros y avances:

- Consejo de Defensores y Defensores de Derechos Humanos y de la Naturaleza de la provincia de Orellana, consolidado y funcionando de manera satisfactoria.
- Red de organizaciones de la sociedad civil, ONG, organismos internacionales, GAD e instituciones públicas, que coordina y respalda las acciones de la Defensoría del Pueblo, en la promoción y defensa de los derechos humanos.
- Proceso de construcción participativa de una propuesta de Ordenanza Municipal para la promoción y protección de las personas adultas mayores, en el cantón Francisco de Orellana.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE NAPO

Protección de derechos

1. Derecho al trabajo

Se presentó una acción de protección en favor de una servidora pública a quien se vulneró sus derechos al negarle una comisión de servicios sin sueldo.

Mediante sentencia constitucional se aceptó el recurso de apelación interpuesto por la Defensoría del Pueblo, y se declaró la vulneración del derecho al trabajo e irrenunciabilidad de derechos. Como medidas de reparación se dispuso que la entidad proceda con el trámite de concesión de comisión de servicios.

2. Derecho al debido proceso

Se presentó una petición de una deportista que fue vulnerada en sus derechos, por haber sido sancionada con la suspensión de un año calendario por una presunta falta grave, por parte de la Liga Deportiva Parroquial de Borja y Liga Cantonal El Chaco.

En audiencia pública las entidades deportivas requeridas reconocieron la vulneración al debido proceso de la deportista y dejaron sin efecto las sanciones impuestas, permitiéndole continuar con su carrera deportiva en los distintos campeonatos.

Incidencia en política pública y normativa

Asesoría en el proyecto de ordenanza que regula el comercio ambulante, estacionario y ocasional en el espacio público del cantón Tena, el proyecto está aprobado en primer debate.

Proyecto de ordenanza que regula la formación de los catastros prediales urbanos y rurales, la determinación, administración y recaudación del impuesto a los predios urbanos y rurales para el período 2020-2021 del cantón Tena.

Con respecto a este proyecto de ordenanza, se emitió un informe con las reformas para que se agreguen varias disposiciones, considerando a los grupos de atención prioritaria y/o en situación de vulnerabilidad.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PICHINCHA

Protección de derechos

1. Derecho a la salud

Una persona adulta mayor fue diagnosticada con Espondilitis Anquilosante, recibiendo tratamiento con antinflamatorios y analgésicos sin obtener resultados positivos, por lo que el tratamiento fue modificado a la administración de otro medicamento que disminuyó significativamente el dolor que sufría, sin embargo tuvo efectos secundarios, provocando una discapacidad del 46 %.

Este medicamento se había administrado debido a su ausencia en el hospital, lo que ha impactado gravemente su salud y calidad de vida.

Mediante sentencia constitucional se declaró la vulneración del derecho a la salud y atención prioritaria, logrando la reparación la inmediata dotación del medicamento determinado.

2. Derecho a la propiedad privada/seguridad jurídica y debido proceso

Se presentó acción de protección a favor de dos personas y en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Pichincha, por apropiación de su propiedad privada violando el debido proceso.

Mediante sentencia constitucional la Sala Laboral de la Corte Provincial de Pichincha declaró vulnerados los derechos al debido proceso, a la seguridad jurídica y a la propiedad privada. Disponiéndose como medidas de reparación: que el GAD Provincial de Pichincha, pague a las personas accionantes todos los gastos en los que han incurrido a efecto de las reclamaciones que han debido emprender por efecto de la vulneración al debido proceso y a la seguridad jurídica; b) el GAD Pichincha presente disculpas públicas a las personas accionadas, por las vulneraciones a sus derechos constitucionales, las mismas que serán públicas en la página web de la entidad; c) el GAD Pichincha emprenda un proceso de capacitación a su personal respecto del cumplimiento de los procedimiento legales que deben observarse para la plena vigencia de lo mandado en el art. 323 de la Constitución a la República, y art. 21 de la Convención Americana de Derechos Humanos, en los procedimientos de declaratoria pública y expropiación.

3. Derecho a un ambiente sano

Ante la Defensoría del Pueblo se presentó el caso de una ciudadana adulta mayor quien denunció contaminación de las aguas del río Tambillo, Yacu y San Pedro, después de que autoridades del GAD Municipal Mejía y Parroquial Tambillo no dieron atención a sus reclamos. Se realizó una visita para constatar lo denunciado.

Frente a eso, el GAD Municipal realizará la construcción de un colector para evitar contaminación, limpieza de desperdicios una vez al mes en el sector e inicio de procesos sancionatorios para los quioscos de la Avelina, "presuntos responsables de contaminación".

Incidencia en política pública y normativa

- Promulgación de la reforma a la ordenanza que crea el sistema cantonal de protección de derechos de Pedro Vicente Maldonado. Se participó en la elaboración de la propuesta, en la socialización de la propuesta junto a los consejos consultivos y se realizó la incidencia con las autoridades del cantón.
- Creación y fortalecimiento de la mesa de erradicación de la violencia contra las mujeres en el cantón Cayambe, llevando adelante procesos de socialización de la Ley Orgánica Integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. Se mantuvieron procesos de sensibilización con la participación de todos los organismos del sistema: Concejo Cantonal y Junta Cantonal de Protección de Derechos del GADIP Cayambe, Tenencias Políticas, Jefatura Política, Comisaría Nacional, Policía Nacional, MIES, MSP, etc.

COORDINACIÓN ZONAL 3 TUNGURAHUA

Protección de derechos

1. Derecho de equidad y paridad de género

- Se tuteló el caso de una Concejal del cantón Baños, donde el Concejo Municipal del GAD no consideró el principio de igualdad con criterio de equidad y paridad de género en la participación política para la elección de Vicealcaldía.

Frente a esta situación se interpuso una demanda de acción de protección y se solicitó que en forma inmediata, el Concejo Municipal de Baños de Agua Santa, convoque a sesión para elegir a la Vicealcaldesa, conforme lo dispuesto en la Constitución de la República y el COOTAD.

La Jueza de la unidad judicial multicompetente resolvió declarar a lugar la acción de protección planteada por la Defensoría del Pueblo de Ecuador, interpuesta a favor de la peticionaria, y declaró la vulneración del derecho a la seguridad jurídica en cuanto al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las personas.

- Para proteger los derechos de la Concejal del cantón Cevallos a quien el Concejo Municipal de Cevallos dentro de la elección del Vicealcalde no observó lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y COOTAD en cuanto al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las personas, la Defensoría del Pueblo interpuso la demanda de acción de protección solicitando que en forma inmediata, el Concejo Municipal del cantón Cevallos convoque a sesión para elección de Vicealcaldesa, conforme lo dispuesto en la Constitución de la República y el COOTAD.

  El Juez de la unidad judicial multicompetente del cantón Quero resolvió declarar a lugar la acción de protección planteada por la Defensoría del Pueblo del Ecuador, interpuesta a favor de la peticionaria, declarando la vulneración del derecho a la seguridad jurídica en cuanto al principio de igualdad de paridad de género en la participación política de las personas.

- Se protegió los derechos de una Concejal del Cantón Tisaleo a quien el Concejo Municipal dentro de la elección del Vicealcalde no tomó en cuenta lo dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador y COOTAD en cuanto al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las personas.

  Se interpuso la demanda de acción de protección solicitando que, en forma inmediata, el Concejo Municipal del cantón Tisaleo, convoque a sesión para la elección de Vicealcaldesa, conforme lo dispuesto en la Constitución de la República y el COOTAD.

  La señora Jueza de la Unidad Judicial Multicompetente del Cantón Quero resolvió declarar a lugar la acción de protección planteada por la Defensoría del Pueblo interpuesta a favor de la peticionaria, declarando la vulneración del derecho a la seguridad jurídica en cuanto al principio de igualdad de paridad de género en la participación política de las personas.

Incidencia en política pública y normativa

Coordinación con varias instituciones del sector público que forma parte de la Mesa Intersectorial e Interinstitucional de Protección de Derechos del cantón Ambato, para promover acciones que permitan el ejercicio de los derechos humanos, logrando lo siguiente:

- Por el "Día mundial de la No Violencia de Género", se desarrolló la actividad "Caminata por los derechos".
- En conmemoración al "Día Mundial de personas con discapacidad" en la Unidad Educativa de Especialidades Ambato, se desarrolló la "Feria Inclusiva", dirigida a personas con discapacidad, personas cuidadoras de las personas con discapacidad y población en general.

- Por el "Día Internacional de los Derechos Humanos", en "Tiempo de Derechos" se realizó el Foro "Violencia política de género en cuanto a la representatividad tomada en cuenta el principio de paridad", con la participación de ponentes mujeres representantes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones Baños de Agua Santa, Tisaleo y Cevallos; representantes de los Consejos Estudiantiles de las Unidades Educativas; y, representantes de la función pública en la provincia de Tungurahua.

DELEGACIÓN PROVINCIAL CHIMBORAZO

Protección de derechos

1. Derecho a una vida digna

- Un adulto mayor, beneficiario del Bono de Desarrollo Humano que otorga el MIES, informa que hace aproximadamente dos meses fue suspendido, al acercarse a la entidad le indicaron que era con el objeto de actualizar los datos, sin embargo, informa que vive en extrema pobreza.

  Por medio de gestión oficiosa se logró que pueda cobrar nuevamente el bono de desarrollo humano y que reciba atención especializada en un centro gerontológico del cantón Guano.

- Se atendió a una persona adulta mayor que se encuentra en condición de abandono, sin el servicio de agua potable por varios meses por falta de pago en sus planillas, ya que no cuenta con recursos económicos. En este caso, se logró que se restablezca el servicio de agua potable y se le cobre valores mínimos.

Incidencia en política pública y normativa

- De los casos atendidos por afectación de derechos de grupos de atención prioritaria y en estado de vulnerabilidad, se determinó la falta de generación de política pública en los GAD de la cabecera cantonal como a nivel provincial, centrando su accionar en las personas adultas mayores. Es así que la Defensoría del Pueblo formó parte de las mesas técnicas de trabajo con los GAD y brindó lineamientos base con enfoque de derechos para la consolidación del sistema de protección de derechos de personas adultas mayores y mejorar la política pública.
- Se realizó reuniones con los alcaldes y concejales de los cantones: Colta, Guano, Chambo y Pallatanga, dado que en estos organismos no se aplicó el derecho, principio constitucional de Paridad de Género, al momento de la elección de Vicealcalde, logrando que se elija a una mujer como Vicealcaldesa en el cantón Colta.

DELEGACIÓN PROVINCIAL COTOPAXI

Protección de derechos

1. Derecho a la identidad, salud y convivencia familiar

Mediante acción de protección se tuteló derechos humanos de una persona con discapacidad psicosocial que se encontraba en situación de indigencia.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social informó a la DPE respecto de una persona de identidad desconocida, quien se encontraba en condición de indigencia en las calles del cantón Latacunga. La Defensoría inició un proceso de investigación defensorial, dentro del cual se coordinó institucionalmente el rescate y atención de salud de la persona.

Ante la imposibilidad de activar los mecanismos de protección, se presentó una acción de protección a fin de tutelar los derechos de la persona. En la sentencia el juez declaró la vulneración de los derechos a: identidad, salud, convivencia familiar, ser reconocido como una persona con discapacidad parte de un grupo de atención prioritaria y acceder a servicios en esa condición.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados sus derechos, por lo cual la persona se encuentra en acogimiento institucional. Como parte de las medidas de reparación integral el juez ordenó como garantía de no repetición que la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación y el Ministerio de Inclusión Económica y Social, elaboren un protocolo, instructivo, incluyan en sus normas técnicas o cualquier otro medio vinculante y general, referido a la atención y garantía de derechos de personas con discapacidad, principalmente psicosocial, en situación de calle u otra vulnerabilidad asociada, generando incidencia en el tratamiento de casos análogos por parte de estas instituciones. Como parte del seguimiento de cumplimiento de sentencia, la DPE realizó la investigación tendiente a determinar la verdad biológica de la persona con discapacidad, donde se estableció la relación de parentesco paterno-filial, información que ha sido utilizada para generar el proceso de acogimiento familiar.

2. Derecho a la atención preferente y especializada

Una persona de 19 años, con discapacidad física, fue identificada por el Ministerio de Salud Pública, mediante la estrategia "Médico del Barrio", como sujeto en riesgo por las múltiples afecciones médicas, debido a que se encontraba en condición de abandono, limitando su derecho a recibir atención especializada entre otros derechos conexos, motivo por el que fue ingresado en el Hospital de General de Latacunga, donde se restablecieron sus condiciones de salud.

Sin embargo, requería ser atendido en un establecimiento de larga estancia a cargo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, situación que la institución argumentaba no era factible de forma administrativa a menos que exista una disposición judicial que determine lo propio.

Por lo tanto, la DPE presentó una acción de protección para garantizar la tutela efectiva de los derechos a la atención preferente y especializada, al libre desarrollo de la personalidad y a la educación.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados sus derechos. Como parte de las medidas de reparación integral, el juez ordenó se ingrese en un centro de acogida permanente mientras se trabaja en el empoderamiento de la familia del mismo para su inclusión o se desarrolla capacidades de autonomía que le permitan reinsertarse en la sociedad. Adicionalmente, se dispuso realizar una investigación que permita establecer los vínculos de parentesco de su familia para establecer una reintegración y que se determine el mecanismo más eficaz que permita la conclusión de sus estudios.

3. Derecho a la identidad

El Hospital General de Latacunga informó a la DPE que existía el caso de una madre adolescente en situación de movilidad humana que había sido atendida en su parto en esta casa de salud. Sin embargo, al ser adolescente, para la inscripción de su niño en el Registro Civil requerían la presencia física de sus representantes legales o a su vez un documento apostillado de los mismos. Por otro lado, mientras se realizaba el proceso de inscripción no se obtuvo el alta, como parte del protocolo establecido por esta casa de salud, para que el niño cuente con el documento de identificación.

La Defensoría presentó una acción de protección contra el Registro Civil por el derecho a la identidad.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados sus derechos. Como parte de las medidas de reparación integral, el juez ordenó que se realice la inscripción inmediata del niño, se notifique la sentencia al Registro Civil a nivel nacional, se imparta una capacitación en derechos humanos de las personas en condición de movilidad, la emancipación de la adolescente, y, se dispuso a la Defensoría Pública que realice la asesoría y patrocinio en el proceso para la determinación de la condición de persona refugiada de la adolescente.

Incidencia en política pública y normativa

La Defensoría conoció de una queja en contra de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental del cantón Latacunga, donde la persona solicitante había cancelado valores por anticipado, por concepto de la tasa de recolección de residuos sólidos.

Se inició un proceso sumario de usuarios y posteriormente se cambió la estrategia a investigación defensorial, donde se determinó que las personas afectadas ascendían a un aproximado de 200, en tal virtud, durante varias reuniones se insistió en

la necesidad de reglamentar el proceso para dichas devoluciones a efecto de garantizar los derechos de las personas usuarias del servicio.

A través del proceso defensorial se consiguió la aprobación del Reglamento que norma el proceso para la devolución de los valores cancelados por las personas usuarias por pago indebido en exceso o anticipado realizados en la Empresa de Gestión Ambiental del cantón Latacunga.

DELEGACIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA

Protección de derechos

1. Derecho colectivos

Se interpuso una acción de protección con medida cautelar por afectación de los derechos colectivos del pueblo Waorani de Pastaza, a la autodeterminación y consulta previa, libre e informada, durante el proceso denominado consulta previa realizado en el año 2012, Bloque 22. Acción interpuesta en contra del Ministerio de Energía y Recursos No Renovables (MRNNR), y del Ministerio del Ambiente (MAE).

Los jueces de primera instancia aceptaron la acción de protección por vulneración de los derechos a la autodeterminación y consulta previa, libre e informada. Establecieron como medida de reparación integral: "...el Estado ecuatoriano a través de los organismos estatales competentes, realice la consulta previa, libre e informada en las comunidades Waoranis en […] el bloque 22, aplicando la Constitución, los estándares internacionales establecidos por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, así como también por las reglas de la Consulta Previa determinados por la Corte constitucional del Ecuador y demás normas que no sean contrarias a este bloque de constitucionalidad".

Se apeló parcialmente la sentencia, porque el fallo beneficiaba únicamente a 12 de las 16 comunidades reclamantes y el Tribunal de la Corte Provincial de Pastaza acepta dicha apelación por afectación a los derechos de consulta previa, libre e informada, y autodeterminación del colectivo, durante el proceso de consulta realizado en el 2012, en el Bloque 22 y se dispone "se incluyan a los pobladores de las comunidades de Titepare, Kemono, Taragaro y Akaro y que realicen sus actividades dentro del territorio comprendido en el B-22 en la consulta previa, libre e informada". A más de las medidas de reparación indicadas en sentencia de primera instancia el juez dispuso al MRNNR y MAE capacitar a su personal. Como medida de reparación integral dispone la investigación, determinación de responsabilidades y sanción en contra del personal del MRNNR, entre otras.

El Proyecto Central Hidroeléctrica Piatúa, Puerto Napo, provocó conflicto al Pueblo Originario Kichwa del cantón Santa Clara por la conexión entre Pueblo y río Piatúa. Fuente principal de soberanía alimentaria, significado de autodeterminación, autonomía y parte de la entidad de PONAKICSC.

Se ubica en las provincias de Pastaza y Napo, concesionado a la Compañía de Generación Eléctrica San Francisco, sin que cumpla con la consulta previa, libre e informada a PONAKICSC, que habita en territorio ancestral.

La cuenca del río Piatúa está dentro de áreas protegidas, forma parte del corredor ecológico y paisajístico LLANGANATI-NAPO. Sostiene un ecosistema acuático, fauna terrestre y flora. Fuente de patrimonio genético aún no identificado.

La ubicación de la obra de captación del proyecto pone en riesgo al frágil ecosistema por la construcción de vías de acceso, trasvase de las aguas que deja sin caudal mínimo al primero y caudal elevado al segundo, provocando desplazamientos de poblaciones ribereñas, desaparición de nichos ecológicos, interrupción de la cadena trófica y de los ciclos de energía, del carbono, del agua, entre otros.

Luego de que el Juez de primera instancia negara la acción de protección, la Corte Provincial de Justicia de Pastaza acepta parcialmente la apelación de la sentencia propuesta por el PONAKICSC, la DPE y otros. Mediante sentencia constitucional se declaró la vulneración de los derechos al ambiente; naturaleza; agua; soberanía alimentaria; y, derechos colectivos de los pueblos indígenas a la autodeterminación, territorio, participación, identidad cultural y consulta previa, y al derecho a la defensa.

El Tribunal ordenó dejar sin efecto la autorización del uso y aprovechamiento del caudal otorgado a GENEFRAN S.A. hasta que cumplan con disposiciones legales y realice estudios técnicos; dejar sin efecto la licencia ambiental emitida por el MAE, la Empresa deberá presentar planes de manejo específicos sobre cada especie que se encuentre en el libro rojo e incorporar en el proceso de participación las observaciones realizadas por PONAKICSC; realizar una auditoría ambiental; y, paralizar la ejecución del proyecto hasta que obtengan los permisos correspondientes y cumplan integralmente la sentencia; que el MAE y la SENAGUA capaciten a su personal respecto a la correcta aplicación de la Constitución, la ley y sus instructivos. El MERNR, MAE, SENAGUA, y GENEFRAN S.A., realicen un acto de reconocimiento de sus responsabilidades y disculpas públicas a PONAKICSC. Por existir evidencia de presencia de sitios arqueológicos ordena al Instituto Nacional de Patrimonio Cultural verifique la información para precautelar el patrimonio cultural del Estado; y, se incluya el defensor de derechos humanos y de la naturaleza en el sistema de víctimas y testigos para su protección.

Sentencia sobre la que se ha interpuesto ante la Corte Constitucional acción extraordinaria de protección por parte de la Defensoría del Pueblo y de la Fundación Río Napo, accionantes.

En este caso, la Defensoría del Pueblo en calidad de representante legal de la víctima (La Naturaleza) ha presentado acusación particular por delito de cohecho.

2. Derecho de equidad y paridad de género

En el Concejo Municipal del cantón Santa Clara se eligió a un hombre para la Vicealcaldía, sin considerar la disposición constitucional y legal sobre el principio de paridad entre hombres y mujeres.

Mediante sentencia los jueces de primera instancia del Tribunal Penal de Pastaza, con voto de mayoría niegan la acción de protección, misma que es apelada por la Defensoría del Pueblo.

Los jueces constitucionales de segunda instancia revocaron en su totalidad la sentencia constitucional de mayoría emitida por el Tribunal de Garantías Penales, resolvieron aceptar el recurso de apelación interpuesto y declararon la vulneración de derechos constitucionales de una mujer y dispusieron como medidas de reparación integral: Dejar sin efecto la resolución No. 001-GADMSC, de fecha 15 de mayo de 2019 (Acta de sesión inaugural del concejo).

En diciembre de 2019 se reunió el Concejo a efecto de dar cumplimiento a la disposición de los jueces constitucionales, y resolvió por mayoría elegir como Vicealcalde nuevamente a un hombre, motivo por el que la Defensoría del Pueblo presentó ante Fiscalía de denuncia en contra del Concejo Municipal por el delito de incumplimiento de decisiones legítimas de autoridad competente.

3. Derecho al trabajo

Se atendió el caso de una mujer en estado de gestación, servidora pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, Intercultural y Plurinacional de Arajuno y en su período de maternidad, el GAD emite al IESS el aviso de salida.

Mediante sentencia los jueces de primera instancia del Tribunal Penal de Pastaza, con voto aceptaron la acción de protección, respecto a las medidas de reparación. Se declara la vulneración de derechos constitucionales al trabajo de la mujer embarazada y en período de lactancia, a la seguridad jurídica, a la igualdad y no discriminación, y a la vida digna.

Como medida de reparación integral se dispuso al GADMIPA que reintegre a dicha servidora pública por el tiempo que fue separada de sus funciones hasta que complete el período de lactancia, siempre y cuando la legitimada activa no haya sido servidora pública en otra institución pública, se le contratará en el puesto que desempeñaba a esa fecha.

COORDINACIÓN ZONAL 4 MANABÍ

Protección de derechos

1. Derecho a la educación

Se recibe el caso de una ciudadana, quien se graduó de bachiller en la Unidad Educativa Portoviejo, pese a haberse incorporado no se le había entregado su respectivo título a pesar de su continúa insistencia; además tampoco aparecía en el sistema informático del Ministerio de Educación.

Se presentó una demanda de acción de protección contra el Ministerio de Educación. En audiencia las partes acordaron que en el término de diez días debía entregarse el respectivo título debidamente refrendado y registrado en la página institucional, así como también debía darle las debidas disculpas públicas mediante un oficio entregado a su persona. El acuerdo fue aceptado por la autoridad judicial.

Una estudiante de la Universidad Particular San Gregorio de Portoviejo, quien presentó una queja en la que indicaba que había sido sancionada con la pérdida de una asignatura, desconociéndose que los hechos por los cuales fue sancionada giraban en torno a una situación que la colocaba a ella como víctima de violencia de género.

Además, luego de la revisión respectiva del caso, se determinó que la resolución carecía de la debida motivación.

Se procedió a presentar una demanda de acción de protección la cual fue de conocimiento de la Unidad Judicial Penal de Portoviejo. Una vez sustanciada, la autoridad judicial decidió declarar la procedencia de la misma, considerando la falta de motivación. En este caso de logró tutelar el derecho al debido proceso, dejándose sin efecto la resolución por la cual se sancionaba a la accionante.

2. Derecho a la salud

Se recibió a nueve personas que denunciaron que el IESS había cambiado los medicamentos con los cuales iniciaron sus tratamientos médicos por otros similares, pero que no iban a surtir o no estaban surtiendo los mismos efectos, por lo que temían que su salud se vea afectada y con ello la continuidad de su tratamiento médico.

Se procedió a presentar una demanda de acción de protección la cual fue de conocimiento de la Unidad Judicial Laboral de Portoviejo. Una vez sustanciada, la autoridad judicial decidió declarar la procedencia de la misma, considerando que existía vulneración al derecho a la salud en cuanto al principio de no intercambiabilidad. Se logró tutelar el derecho a la salud, disponiendo la autoridad judicial que el IESS proceda de manera inmediata a suministrar a las personas afectadas la medicación, en la presentación, con las cuales iniciaron sus tratamientos médicos respectivos.

Incidencia en política pública y normativa

Se presentó el caso de una adolescente que sufrió tentativa de femicidio por parte de una persona adulta con quien había convivido por el lapso de cuatro años; que la Junta Cantonal de Protección de Derechos no supo responder.

Frente a este caso, se articuló un plan de intervención que va desde la capacitación a personal del GAD, población estudiantil, reuniones interinstitucionales. Con el apoyo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se trabajó un documento educomunicacional

(tríptico) en el que consta la ruta a seguir para denunciar casos de violencia y la población tenga claridad a dónde acudir para denunciar y solicitar protección.

Se logró que la Junta Cantonal de Protección de Derechos emita las primeras medidas administrativas y busque mecanismos para fortalecer la Junta Cantonal.

Se recibe la alerta de un grupo de personas con discapacidad del cantón Jipijapa y del Observatorio Provincial a la Ley de Discapacidad, respecto de la indebida y mala calidad de atención en el transporte urbano, aduciendo que no se respeta el beneficio del 50% del valor preferencia del pasaje; además que es necesario establecer una campaña para sensibilizar a la población ya que existe un continuo irrespeto a sus derechos ya que no reciben una atención preferente y especializada por su condición de vulnerabilidad.

Existe únicamente una cooperativa de transporte urbano en Jipijapa llamada "Ciudad del Valle", sus unidades no cuentan con asientos diferenciados y no están acondicionadas para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad.

Existe un irrespeto a las paradas de buses, las personas particulares las usan para estacionar sus vehículos y los buses dejan a las personas en cualquier lugar.

En el terminal terrestre en boletería no se respeta el pago del 50 % del pasaje, además, no se garantiza la accesibilidad física.

Se generaron algunas acciones, a través de reuniones con el GAD Cantonal, la Policía Nacional y personal del Terminal Terrestre para establecer una agenda de trabajo que permita tomar las medidas de rectificación; entre las que se acordó mejorar la señalética de las paradas urbanas. La Policía Nacional realizó los respectivos controles para evitar que vehículos particulares se estacionen en las paradas de buses y para que las unidades de transporte urbano respeten las paradas. Adicionalmente, se capacitó tanto al personal de boletería del terminal terrestre para garantizar que se cumpla con las tarifas preferenciales, como al personal de las unidades de transporte urbano para exigir que se ubiquen los asientos diferenciados.

DELEGACIÓN PROVINCIAL SANTO DOMINGO

Protección de derechos

1. Derecho a la identidad

Se realizó la gestión en el Registro Civil para que una niña pueda registrarse, aunque su madre no tenga cédula de identidad. En este caso el Hospital Dr. Gustavo Domínguez no le otorgó el certificado de nacido vivo.

Se presentó la solicitud en dicho Hospital para que le otorgue el certificado de nacer vivo y pueda inscribir a la niña en el Registro Civil.

2. Derecho a la salud

- Pacientes del Hospital del IESS solicitaron que se les otorgue bases y fundas de colostomía, prescritas por el personal de salud tratante.

  Se inició la investigación defensorial y se logró solventar la necesidad de las personas peticionarias.

- Se atendió un caso del Hospital Dr. Gustavo Domínguez, sobre una paciente de 39 semanas de gestación que no fue atendida de manera adecuada.

  Mediante gestión oficiosa, se logró de manera inmediata que sea atendida por un médico especialista, quien luego de realizar el chequeo y exámenes estableció que la señora padecía de hipertensión, diabetes y preclamsia, por lo que de manera urgente requería hacer una cesárea para evitar la muerte del feto y de la madre.

Incidencia en política pública y normativa

- Se realizó acciones con la Mesa Cantonal de Movilidad Humana e Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de erradicar y mitigar tipos de violencia basadas en temas de discriminación en contexto de movilidad humana; se realizó procesos de capacitación y sensibilización y la presentación de una ordenanza para la promoción y protección de derechos de las personas en situación de movilidad humana.
- Se acogió la alerta de un grupo de personas adultas mayores, quienes manifestaron que no se respetan sus derechos y por el ende el buen vivir.

  Se realizó el mapeo de actores con las nuevas autoridades del cantón, y se trazó una hoja de ruta, retomando los procesos de elaboración de ordenanzas que se trabajan junto con el Concejo Cantonal de Protección de Derechos a favor de las personas adultas mayores en los cantones Santo Domingo y La Concordia.

COORDINACIÓN ZONAL 5 GUAYAS

Protección de derechos

1. Derechos de personas de grupos de atención prioritaria

Se atendió el caso de un servidor público de la Comisión de Tránsito del Ecuador CTE residente en el cantón Milagro de la provincia del Guayas, con calidad de trabajador sustituto, por ser padre de un joven de 23 años, con 90% de discapacidad física y enfermedad

catastrófica a quien cuida y traslada a diario a diferentes procedimientos médicos. Solicitó la intervención de la DPE, debido a que las autoridades de la CTE le hicieron un cambio administrativo a la ciudad de Cuenca sin considerar que su hijo era totalmente dependiente de él; por lo que se interpuso una acción de protección por la vulneración de los derechos preferentes de las personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria (GAP).

Se presentó la demanda de acción de protección que fue conocida en la Unidad Judicial Multicompetente del cantón Milagro, cuya jueza titular declaró la vulneración de derechos específicos y preferentes de personas pertenecientes a los GAP, dejando sin efecto el traslado administrativo del trabajador sustituto. La jueza dispuso además que la CTE realice todos los ajustes razonables inminentes, las modificaciones y adaptaciones del entorno a las necesidades específicas de las personas con discapacidad en todas las situaciones particulares, entendiendo como entorno no únicamente a aspectos físicos o materiales, sino también al aspecto social y actitudinal, en este caso la necesidad apremiante del trabajador sustituto y su hijo.

2. Derecho al debido proceso y la seguridad jurídica

Una ciudadana solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, debido a que CNT le inició un juicio coactivo bloqueando su cuenta bancaria con la cual realizaba sus movimientos financieros como comerciante minorista, actividad con la que mantenía su casa. Estas medidas afectaron su crédito, honra, buen nombre y de forma conexa su derecho al trabajo autónomo. A pesar de múltiples requerimientos, la CNT se negó a entregar el supuesto contrato que decía poseer y en el que supuestamente se encontraba la obligación que generó el juicio coactivo y las medidas cautelares anotadas, es decir CNT juzgó y sancionó a la usuaria sin observar el debido proceso y la seguridad jurídica.

Se presentó una acción de hábeas data eliminatoria, acción conocida por la Unidad Judicial Penal con sede en el cantón Milagro, cuyo juez declaró la vulneración del derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, disponiendo que el responsable del archivo o banco de datos de la CNT elimine los datos de la accionante, por cuanto la institución accionada no demostró que existía un contrato de adjudicación de línea y peor deudas sobre esa línea, como medida reparatoria y al no existir justificativos para el cobro de los valores reclamados por la CNT, se dispuso dejar sin efecto el juicio coactivo y los documentos de cobro.

3. Derechos al trabajo

Una servidora pública del GAD Parroquial de Lorenzo de Garaicoa, que fue removida de estas funciones, a pesar de encontrarse en periodo de lactancia materna.

Se realizó un exhorto al GAD Parroquial, institución que se negó a respetar y garantizar el derecho como persona de atención prioritaria, por lo tanto, se interpuso una acción de medida cautelar autónoma.

La jueza de la Unidad Judicial Multicompetente con sede en el cantón Yaguachi, aceptó la medida, disponiendo el reintegro inmediato de la accionante al cargo que venía desempeñando o en uno de igual jerarquía, con igual sueldo, hasta que cumpla su período de lactancia materna, ordenando además el pago de las remuneraciones que no se habían cubierto durante el período en que se vulneró el derecho; y, el pago de las aportaciones al IESS desde la fecha en que la removieron de sus funciones hasta el momento en que termine el período de lactancia.

Incidencia en política pública y normativa

Se trabajó con los GAD municipales de Bucay, Marcelino Maridueña, Naranjito y Daule en el impulso, revisión y aprobación de una propuesta modelo de ordenanza para el buen vivir de los adultos mayores, con el apoyo de los consejos cantonales de protección de derechos de cada jurisdicción.

Se realizó una socialización y sensibilización dirigida a personal de instituciones públicas y sociedad civil acerca de los derechos de las personas adultas mayores.

DELEGACIÓN PROVINCIAL BOLÍVAR

Protección de derechos

1. Derecho jubilación voluntaria y la jubilación patronal

Doce personas adultas mayores que trabajaron en el Ministerio de Educación en la provincia de Bolívar solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, debido que no se les había cancelado la diferencia del incentivo por jubilación voluntaria y la jubilación patronal. La Defensoría del Pueblo notificó al MINEDUC a fin de que dé respuesta al requerimiento de las personas adultas mayores. El MINEDUC procedió con el pago de la jubilación patronal y entregó toda la información relacionada al mecanismo adoptado para el pago del incentivo por jubilación voluntaria.

2. Derecho a beneficios de personas adultas mayores

Tres personas adultas mayores residentes en el cantón Echeandía, manifestaron que no estaban recibiendo por parte de CNEL-Bolívar, los beneficios que señala la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.

Se realizó una gestión oficiosa ante la CNEL, para registrar a las personas adultas mayores en su base de datos, a fin de que se efectivice su derecho al pago de tarifas preferenciales en servicios públicos domiciliarios.

CNEL-Bolívar registró a las personas adultas mayores, quienes, a la presente fecha, ya reciben los descuentos de Ley.

3. Derecho de personas consumidoras

Una persona indicó que la empresa Claro le ha realizado débitos de su cuenta bancaria por un plan de telefonía que nunca adquirió, por lo que solicita la intervención de la esta institución a fin de evitar que se vulneren sus derechos.

Mediante gestión oficiosa la Defensoría del Pueblo solicitó a la empresa Claro la verificación del caso. La empresa restituyó los valores cobrados indebidamente.

4. Derecho al debido proceso

Una persona adulta mayor manifiesta que hace aproximadamente seis años otorgó una garantía en un crédito, en una Cooperativa de Ahorro y Crédito. En virtud de no haberse cumplido con la obligación la institución financiera vendió la cartera a la empresa RECYCOB, la misma que sigue un proceso de coactiva en su contra y procedió a disponer el bloqueo de sus cuentas en las instituciones financieras.

Mediante gestión oficiosa la Defensoría del Pueblo le hizo conocer a la empresa RECYCOB que las pensiones jubilares son inembargables, por lo tanto, la empresa RECYCOB, procedió a levantar las medidas cautelares.

5. Derecho de personas consumidoras

Cuatro personas adultas mayores y una persona de escasos recursos económicos, manifestaron que vendedores de almacenes JAHER visitaron sus domicilios hace varios meses y les solicitaron copias de sus documentos; seguidamente les dejaron las cocinas de inducción, indicando que iban de parte del Gobierno. Sin embargo, cuando les entregan las planillas de energía eléctrica se percatan de que se trataba de una venta y que no era ningún regalo.

Se realizó la gestión oficiosa y se logró la devolución de las cocinas de inducción a la empresa JAHER.

6. *Amicus curiae*

Se presentó un amicus curiae a favor de un grupo de personas adultas mayores, quienes presentaron una acción de protección por vulneración de su derecho a la jubilación en calidad de ex docentes de la Universidad Estatal de Bolívar. Durante el desarrollo de la audiencia pública la Defensoría del Pueblo aportó con su opinión técnica. Las consideraciones expuestas por la Defensoría del Pueblo fueron acogidas en su totalidad por el juzgador quien después del análisis respectivo aceptó la acción de protección y declaró la vulneración de derechos, así como las medidas de reparación integral.

7. Acceso a la información pública

Se patrocinó una acción de acceso a la información pública a favor de un ciudadano en contra de CNEL-Bolívar, quien solicitó la información a la empresa pública pero no tuvo respuesta, por lo que el Juez de la Unidad Judicial Penal de Guaranda declaró la vulneración del derecho al acceso a la información pública. Como medida reparatoria integral se dispuso la entrega inmediata de la información negada tácitamente por la entidad pública.

8. Derecho de personas consumidoras

Se admitió la petición de una persona de escasos recursos económicos que reside en el cantón Echeandía, a quien la empresa ICESA S.A. le dejó en venta en su domicilio una cocina de inducción; al no tener el dinero para pagar procede a entregar la cocina en el almacén de ICESA S.A. de Babahoyo, sin embargo la empresa se negaba a formalizar la devolución lo que ocasionó que se mantenga una deuda en CNEL-Bolívar, por lo tanto se planteó una acción de protección ante la Unidad Judicial del cantón Echeandía.

El juez de la Unidad Judicial Multicompetente del cantón Echeandía, provincia de Bolívar, mediante sentencia constitucional declaró que la empresa ICESA S.A. vulneró los derechos constitucionales a la vida digna y a acceder a bienes y servicios privados de calidad de la peticionaria, al realizar prácticas comerciales indebidas que se contraponen a las disposiciones constitucionales y legales y a su derecho de elegir el bien con libertad. Como medida de reparación, dispuso que el representante legal de ICESA S.A., proceda de forma inmediata a formalizar la devolución de la cocina de inducción y anule formalmente la venta realizada y en el plazo de veinte días, proceda a gestionar ante el CNEL EP, la eliminación de los valores adeudados que están generados a nombre de la peticionaria por la venta de la cocina, a efecto de que no se suspenda el servicio de energía eléctrica.

9. Derecho de personas de grupos de atención prioritaria

Persona de atención prioritaria manifiesta que la CNT le ha seguido un juicio coactivo, con una supuesta deuda de USD 222,83 desde hace varios años. Indica que en la cuenta que se encuentra bloqueada, recibe el bono Joaquín Gallegos Lara, ya que su hijo tiene una discapacidad severa del 75 %.

Mediante gestión oficiosa se solicita a la CNT-Bolívar proceda a levantar la medida cautelar, misma que dispuso a BanEcuador el levantamiento del bloqueo de la cuenta bancaria.

Incidencia en política pública y normativa

Se emitió una alerta al Alcalde del GAD Municipal de Chimbo, por la falta de implementación de la Junta Cantonal de Protección de Derechos en el cantón Chimbo, que como ente administrativo tiene la obligación de adoptar mecanismos y medidas para proteger y garantizar los derechos de niñas, niños y adolescentes, mujeres, personas adultas mayores, entre otros grupos de

atención prioritaria, tal como los disponen normas específicas como el Código de la niñez y adolescencia y la Ley orgánica integral para la prevención y erradicación de la violencia de género contra las mujeres.

Existe el compromiso por parte del alcalde del GAD Municipal Chimbo, para que la Junta Cantonal de Derechos inicie sus labores en el nuevo periodo fiscal.

- Se solicitó a los GAD cantonal de la provincia de Bolívar, la aplicación de los beneficios tributarios y no tributarios, para los grupos de atención prioritaria los mismos que se encuentran señalados en la ley de personas adultas mayores y de personas con discapacidad.

  Existe el compromiso por parte de todos los alcaldes de la provincia de Bolívar de aplicar dichos beneficios, para lo cual deben presentar únicamente sus cédulas de ciudadanía y/o carnet de discapacidad según corresponda.
- Se brindó el apoyo técnico a los GAD cantonales y parroquiales, en la conformación de las mesas técnicas de lucha contra la violencia de género, logrando conformar dichas mesas en la comunidad indígena de Vinchoa Central del cantón Guaranda, en el cantón Echeandía y en el cantón San Miguel.
- La conformación de las Mesas Técnicas de lucha contra la violencia constituye un logro, por cuanto son espacios que cada cantón, parroquia y comunidad están formando para analizar sus causas y para plantear sus soluciones.
- Se participó activamente en las reuniones del Consejo Provincial de Seguridad Ciudadana, convocado por la Gobernación, realizados en los diferentes cantones de la provincia. Aquí se plantearon preocupaciones respecto a la respuesta de protección de derechos y asistencia humanitaria a población en movilidad de nacionalidad venezolana.

DELEGACIÓN PROVINCIAL GALÁPAGOS

Protección de derechos

1. Derechos de naturaleza

Seis embarcaciones de nacionalidad peruana con especies protegidas fueron aprehendidas en septiembre, en la zona comercial exclusiva ecuatoriana. La Defensoría acudió como acusadora particular en defensa de la Naturaleza, solicitando la respectiva reparación integral, dándose la primera sentencia en la historia de la defensa de los derechos de la naturaleza y recibió el valor por reparación del daño.

Mediante sentencia se logró un valor a favor de la Naturaleza y se evidenció la necesidad de que existan en las cuentas nacionales una cuenta independiente a favor de la Naturaleza y sus procesos de protección y restauración, considerándose que la Naturaleza es sujeto de derechos distinto del Estado.

2. Derechos de acceso a la información

La Asamblea Ciudadana del cantón Santa Cruz presentó un escrito en el cual se hace conocer la negativa de Capitán de Puerto de Puerto Ayora, en entregarles información que se considera de carácter público. Ante esta negativa se presentó una demanda de acceso a la información pública ante la Unidad Judicial Multicompetente del cantón Santa Cruz.

Mediante sentencia el Juez resolvió que el Capitán de Puerto entregue la información requerida a las peticionarias; el Capitán ha incumplido y estamos en proceso de ejecución, lo cual implicará su destitución.

3. Derecho de equidad y paridad de género

Se presentó acciones de protección ante la Unidades Judiciales Multicompetentes de cantones; San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela, con la finalidad de garantizar el derecho a la paridad de género para ocupar la vicealcaldía, de conformidad con la Constitución y lo establecido en el COOTAD.

Mediante sentencia de primera instancia, los jueces de los cantones mencionados dispusieron que se proceda a una nueva elección y como resultado fueron elegidas mujeres como vicealcaldesas.

4. Derecho de personas usuarias

Un ciudadano del cantón Santa Cruz acudió a Defensoría del Pueblo y manifestó que la CNT no había procedido a levantar las medidas de bloqueo de sus cuentas bancarias dentro del juicio coactivo seguido en su contra, pese a que la deuda por los servicios recibidos fue cancelada.

Mediante una visita a la entidad se logró que la Dirección Provincial de la CNT en Galápagos realice el seguimiento respectivo y entregue al usuario la documentación necesaria para que el Banco del Pacífico proceda al levantamiento de su cuenta; logrando que el ciudadano pueda utilizar su cuenta sin restricción alguna.

Incidencia en política pública y normativa

Se realizó ante el GAD Municipal de San Cristóbal, la incidencia para la aprobación de la ordenanza del buen vivir para las personas adultas mayores. El proyecto de ordenanza se encuentra en la Comisión de lo Social para su conocimiento, trámite y posterior aprobación.

DELEGACIÓN PROVINCIAL LOS RÍOS

Protección de derechos

1. Derechos de la naturaleza

Se tuteló los derechos a la vida, integridad física, y demás derechos, de un elefante marino (especie *Mirounga leonina*) que se encontraba varado en un canal, en medio de arrozales, en la ciudad de Babahoyo.

Se realizó la verificación de su estado físico y de salud, a cargo de especialistas en Biología Marina y Medicina Veterinaria; y por último, se acompañó en su transportación, liberación y monitoreo en el puerto de Posorja (Guayas). El resultado fue exitoso, el mamífero se desenvolvió con normalidad en el océano.

2. Derecho a la vivienda

Se presentó acción de protección a favor de una persona adulta mayor, cuya vivienda fue demolida por el GAD Provincial de Los Ríos.

Se obtuvo una sentencia que restituyó el derecho a la vivienda al ciudadano por parte del GAD Provincial y esta sentencia fue además ratificada en apelación.

3. Derecho a la salud

Se interpuso acción de protección en la ciudad de Quevedo para garantizar el respeto al derecho de que Ecuador sea un país libre de semillas transgénicas.

Mediante sentencia de primera instancia, misma que fue ratificada por el tribunal de apelación, se garantizó el derecho a que Ecuador sea un país libre de semillas transgénicas.

4. Derecho de equidad y paridad de género

Se interpuso acciones de protección en los cantones Quevedo, Vinces, Palenque y Montalvo, con el fin de garantizar el derecho a la igualdad real con criterios de paridad y equidad de género, tanto de las concejalas que integran el Concejo Municipal, como de las mujeres que conforman dichos cantones.

En todos los casos se obtuvo sentencias favorables que garantizaron los derechos de las mujeres, y que dispusieron la elección de una mujer para ocupar la vicealcaldía de cada cantón. Actualmente, por acciones defensoriales, todos los cantones han cumplido las sentencias y ya tienen una mujer como vicealcaldesa.

5. Derechos de personas consumidores

Se atendió aproximadamente 100 casos de personas consumidoras relacionados con la adquisición de cocinas de inducción mediante la implementación de publicidad engañosa.

De esa totalidad, el 95% de los casos fueron resueltos de forma favorable para las personas consumidoras y se generaron las notas de crédito correspondientes.

DELEGACIÓN PROVINCIAL SANTA ELENA

Protección de derechos

1. Derecho a la protesta social

Se atendió el caso de los comuneros de San Pedro y de Valdivia durante las manifestaciones de octubre, logrando dictar medidas de protección a favor las personas defensoras comunitarias.

Además se remitieron insumos para sustanciar el informe general sobre las violaciones de derechos humanos durante el Paro Nacional, el mismo que fue puesto en conocimiento de la Mesa de la Verdad y Justicia de la DPE. Los comuneros fueron escuchados en audiencia por parte de la Comisión.

2. Derecho a la igualdad y no discriminación

Se atendió el caso de un policía que fue acosado por superiores policiales por motivo de su orientación sexual, por lo cual, se dictó medidas de cumplimiento inmediato para los Jefes Distritales y Zonales a fin que realicen medidas afirmativas tendientes a empoderar al personal de la Policía en sus derechos constitucionales.

Incidencia en política pública y normativa

Se participó en la mesa interinstitucional para la aprobación de una Ordenanza relacionada con la prohibición del uso de drogas en espacios públicos, en el GAD La Libertad. La Defensoría del Pueblo expuso orientaciones destinadas a respetar las disposiciones legales dirigidas a no sancionar a menores de edad ni generar multas por consumo; en lugar de un enfoque punitivo, se exhortó entender que la drogadicción, además de un fenómeno socioeconómico, constituye un problema de salud pública. Por tanto, la respuesta institucional debe tender a un política de atención y prevención integral, que pasa por la garantía del derecho a la

salud de las personas con dependencia de sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, mediante una atención especializada, con servicios de rehabilitación, tratamiento y educación de estas personas y sus familias.

COORDINACIÓN ZONAL 6 AZUAY

Protección de derechos

1. Derecho a la Vida

Alrededor de 120 moradores del cantón Camilo Ponce Enríquez presentaron una petición en la que denunciaron la vulneración de derechos a un ambiente sano, salud y vida digna, por actividades mineras ilegales.

Sobre la acción de protección presentada por la Defensoría del Pueblo, el Juez, mediante sentencia a favor de los habitantes del cantón, exigió al Ministerio de Energía y Recursos Naturales no Renovables la suspensión definitiva de las actividades mineras en las siguientes concesiones: Ximena, Guanache y Rosana. La Institución Nacional de Derechos Humanos inició una investigación defensorial y, como primera acción, realizó una visita in situ en el área minera, verificando que el lugar no cumple con los requisitos previos mínimos de la Ley de Minería como licencias y certificaciones ambientales.

2. Derecho a la educación

Se atendió la petición de un joven con discapacidad intelectual, quien indicó que en la Universidad del Azuay no se aplica una malla curricular adaptada a su discapacidad; razón por la cual perdió el año, reprobando por tercera ocasión en una materia, lo cual implica la pérdida de su carrera.

Mediante acción de protección, el Juez dispuso como medida de reparación integral, que la Universidad del Azuay le conceda la matrícula, garantizando un trato prioritario y especializado, para lo cual el personal docente realizará las adaptaciones curriculares necesarias.

3. Derecho al acceso a la información pública

Se tramitó el pedido de la Presidenta de la Federación de Artesanos del Azuay, quien manifestó que solicitó a la Junta Nacional de Defensa del Artesano, copias certificadas del acta de posesión de los vocales de las últimas elecciones del Directorio de la Junta Nacional de Defensa del Artesano, sin obtener respuesta.

Mediante acción de acceso a la información pública por parte de la Defensoría del Pueblo, el Juez Constitucional dispuso la entrega de la documentación solicitada por la peticionaria, quien recibió la información requerida y de ese modo se garantizó el acceso a la información pública.

Incidencia en política pública y normativa

En diciembre de 2017 la Coordinación Zonal 6 presentó el proyecto de ordenanza para el "Buen vivir de las personas adultas mayores del cantón Guachapala" al Gobierno Autónomo Descentralizado fin de que este sea aprobado. Pese a que existía voluntad política por parte de los concejales y el alcalde, no se dio su aprobación de manera inmediata.

En sesión ordinaria del 06 de junio de 2018, se aprobó la ordenanza en primer debate y posteriormente el 01 de octubre de 2018, con la participación de representantes del Estado y organizaciones de la sociedad civil de Guachapala, se realizó la socialización de la ordenanza para su análisis. En segundo debate, en sesión extraordinaria de 22 de abril de 2019 se aprobó la ordenanza para el "Buen vivir de las personas adultas mayores del cantón Guachapala".

DELEGACIÓN PROVINCIAL CAÑAR

Protección de derechos

1. Derechos de niños, niñas y adolescentes

Sobre la base del pedido realizado por la organización FATA y varias organizaciones de protección animal, la Delegación Provincial interpuso Acción constitucional de protección tutelando el derecho de los niños, niñas y adolescentes menores de 16 años debido a su participación en el "Gran Evento Taurino Provincialización del Cañar".

La jueza de garantías constitucionales reconoció la vulneración de los derechos de los NNA y ordenó que el GAD Municipal de Azogues en el plazo de 60 días apruebe el Reglamento que prohíba el ingreso de los NNA a este tipo de espectáculos.

2. Derecho al trabajo

Se emitieron acciones de protección tutelando el derecho de dos personas con discapacidad física del 41% y 90% respectivamente, que fueron cesadas en sus funciones por el GAD Municipal de Azogues.

Los Jueces de Garantías Constitucionales, luego de finalizadas las audiencias considerando que existe un precedente constitucional declararon con lugar la demanda, ordenando la restitución inmediata a sus funciones; garantizando el derecho a la estabilidad laboral de las personas con discapacidad.

Incidencia política y normativa

- Participación en varias reuniones con las autoridades del Viceministerio de Movilidad Humana y el Ministerio del Interior a fin de analizar la situación de las familias migrantes de Venezuela que se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad.
- Se logró la presencia de funcionarios del ACNUR quienes visibilizaron la problemática de la migración en el cantón Azogues ofreciendo enviar a albergues a niños y mujeres en situación de extrema vulnerabilidad.
- Reunión de trabajo con el Gobernador de la provincia del Cañar y varias autoridades que forman parte de la mesa de Seguridad a fin de adoptar mecanismos de coordinación y cooperación frente al incremento de la delincuencia en la ciudad de Azogues.

  La Gobernación del Cañar en cooperación con la Policía Nacional se comprometió a realizar con mayor frecuencia el control en la ciudad de Azogues para garantizar la seguridad a todas/os las/os ciudadanos.
- Reunión de trabajo con el Gobernador de la provincia del Cañar a fin de coordinar acciones tendientes a que las farmacias cumplan sus turnos en horas de la noche, días festivos y de descanso obligatorio a fin de garantizar el acceso a los medicamentos de los ciudadanos que lo requieren.

  A partir de la mencionada reunión las farmacias catastradas en la provincia dieron a conocer el cumplimiento de los turnos durante los fines de semana y feriados.

DELEGACIÓN PROVINCIAL MORONA SANTIAGO

Protección de derechos

1. Derecho a la Salud

- La Defensoría del Pueblo intervino ante el Juez Constitucional con una medida cautelar en favor del derecho a la salud de una persona con enfermedad catastrófica quien se encontraba por más de nueve meses sin recibir la medicación para su enfermedad diagnosticada como (pancolitis ulcerosa).
- La Defensoría del Pueblo intervino ante el Juez Constitucional con la acción de protección planteada en favor del derecho a la salud, a la seguridad social, y beneficios por incapacidad permanente de una persona con discapacidad

física del 71% misma que se encontraba sin trabajo, en estado de vulnerabilidad, y en estado de ansiedad y desesperación.

Mediante sentencia constitucional el Juez declaró la vulneración de derechos de la persona con discapacidad y dispuso la atención médica en los dispensarios de salud del IESS así como también el pago de todos los beneficios por incapacidad permanente señalados en la ley por lo que posteriormente se verificó que en efecto se habían cancelado todos los beneficios determinados por el Juez y demás disposiciones de la sentencia en favor del peticionario.

2. Derecho de Equidad y Paridad de Género

- Se presentó la acción de protección en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa por el tema de paridad y género, pese a condiciones adversas que se suscitaron en este GAD, para su planteamiento.

  Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados los derechos de las señoras concejales del Cantón Sucúa y se dispuso como medida de reparación integral la designación de Vicealcalde dentro del proceso de elección con criterio de paridad, sentencia que fue apelada por el Vicealcalde y Procurador Síndico del GAD de Sucúa, ante la Corte Provincial de Justicia de Morona Santiago misma que ratificó la sentencia emitida por la Unidad Judicial de primer nivel.

- Se presentaron las acciones de protección en contra de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de los cantones: Limón Indanza y Logroño por el tema de paridad y género.

  Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados los derechos de la señora concejal del Cantón Limón Indanza y se dispuso como medida de reparación integral la designación de Vicealcalde dentro del proceso de elección con criterio de paridad.

  De igual forma, mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados los derechos de las señoras concejales del Cantón Logroño y se dispuso como medida de reparación integral la designación de Vicealcalde dentro del proceso de elección con criterio de paridad.

Incidencia en política pública y normativa

- La Defensoría del pueblo en conjunto con miembros del Frente Cívico de la Seguridad de Morona Santiago, conformaron comisiones para trabajar de manera comprometida en la evacuación de todas las diligencias en pro del cumplimiento del proyecto de Creación del Centro de Recuperación de Adicciones. El Gobierno Autónomo Provincial de Morona Santiago puso en consideración del Consejo en Pleno este gran proyecto a fin de poder brindar todo el apoyo a la realización del mismo.
- La Delegación de Morona Santiago trabajó en la socialización del análisis a la Ordenanza que regula el comercio ambulante en el Cantón. El GAD Municipal del Cantón Morona tiene la predisposición para realizar este trabajo normativo, por lo que

la DPE se encuentra desarrollando la redacción de la reforma a la actual Ordenanza Municipal que regula y controla la actividad comercial ambulante permanente y ocasional, el mismo que será socializado al Consejo Municipal y a las personas asociadas y no asociadas a las Asociaciones de Comerciantes Ambulantes del cantón.

- La Defensoría del Pueblo en conjunto con el Frente Cívico por la Seguridad y la Paz de Morona Santiago trabajó las propuestas para el mejoramiento de las condiciones de las personas privadas de la libertad de la ciudad de Macas, así también la INDHU aperturó un proceso de investigación defensorial que en lo posterior emitirá la respectiva resolución defensorial a fin de reforzar este trabajo en el centro de privación de libertad.
- La Defensoría del Pueblo y varias organizaciones de la sociedad civil, como Upano Vida, Veeduría Ciudadana, Frente Cívico, y Consejo de Defensores y Defensoras de Derechos Humanos, con la finalidad de interponer una acción constitucional en favor de la defensa del río Upano han manteniendo reuniones con varios colectivos para tratar el tema de la constante turbiedad del río, así también para conformar comisiones para la realización de actividades conjuntas que permitan presentar la acción de protección en pro de la defensa del río Upano.
- El Colectivo "Gualaquiza Vida" en coordinación con la ONG Acción Ecológica y la Defensoría del Pueblo organizó el evento "Encuentro por la paz y la no violencia extractivista" desarrollado en la ciudad de Gualaquiza para sensibilizar a la población sobre el problema de las actividades mineras sin respetar el derecho a la autodeterminación.

COORDINACIÓN ZONAL 7 LOJA

Protección de derechos

1. Derecho de equidad y paridad de género

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, interpuso de oficio una garantía jurisdiccional de acción de protección en la designación de Vicealcalde del Cantón Calvas de la Provincia de Loja, puesto que el Concejo Municipal no dio cumplimiento con los principios de equidad y paridad de género en la elección de la segunda autoridad municipal.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados los derechos a la seguridad jurídica, al principio de igualdad con criterios de equidad y paridad de género en la participación política de las personas, vulneración de la supremacía constitucional e inobservancia de instrumentos internacionales de derechos humanos como consecuencia de la vulneración del derecho de igualdad material en correlación con el derecho de participación y ocupación de la función pública.

Como una de las medidas de reparación se dispuso: a) Dejar sin efecto la sesión de 15 de mayo de 2019 en la cual se eligió al Vicealcalde del Concejo Municipal del Cantón Calvas, b) Que de forma inmediata el Concejo Municipal de Calvas, convoque a

sesión para elegir la segunda autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Calvas, teniendo en cuenta las disposiciones constitucionales y legales contenidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, respecto al principio de paridad.

2. Derecho a la salud

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, atendió el pedido de una persona con enfermedad catastrófica (cáncer de mamas), quien venía recibiendo tratamiento desde septiembre de 2019, más por el avance de su enfermedad su médico tratante recomienda como última línea de tratamiento paliativo TRASTUZUMAB-ENTANSINA, medicamento que no consta en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos del Ministerio de Salud Pública.

Mediante sentencia constitucional se declaró la vulneración de sus derechos, por lo cual el juez de la Unidad Judicial Civil de Loja dispone como medida de reparación: Que el Ministerio de Salud Pública autorice de forma inmediata y urgente la adquisición del medicamento TRANSTUZUMAB EMTANSINA y que sea suministrado a la paciente a través de SOLCA Núcleo de Loja, conforme lo establece el médico tratante, en la dosis y tiempo requerido.

3. Derecho a una vida digna

La Defensoría del Pueblo del Ecuador, atendió por pedido de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Zapotillo a una persona con discapacidad intelectual del 76% que se encontraba en condiciones de abandono y total descuido por parte de su padre. Se emitieron medidas de cumplimiento a fin de proteger sus derechos fundamentales a una vida digna, salud, atención prioritaria y otros, de igual manera en la audiencia realizada, su hermana se comprometió al cuidado y protección; así mismo el Ministerio de Inclusión Económica y Social continuará otorgándole el bono Joaquín Gallegos Lara y realizar el respectivo seguimiento para su atención médica y psicológica.

Incidencia en política pública y normativa

- La Defensoría del Pueblo de Ecuador presentó el modelo de ordenanza para el buen vivir de las Personas Adultas Mayores al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, el 16 de diciembre de 2019, a propósito de conocer la propuesta de "Ordenanza para la aplicación de la Ley de las personas Adultas Mayores del cantón Loja" presentada por algunas asociaciones de personas jubiladas del Cantón Loja.
- La Defensoría del Pueblo presentó aportes a la Ordenanza para el Manejo, Protección y Control de la Fauna Urbana en el Cantón Loja, el 12 de diciembre de 2019 a la Comisión de Turismo y Medio Ambiente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja ha pedido de Acción de Defensa Animal ADA - Loja.

- En el marco del convenio marco de Cooperación Interinstitucional con la Universidad Técnica Particular de Loja UTPL y la DPE, se realizó un proceso investigativo nacional sobre el nivel de conocimiento de los servidores en la implementación de la Ley contra la violencia de mujeres, con cuatrocientos estudiantes a distancia de la Carrera de Derecho, se está realizando el informe para socializarlo.

  Con docentes de Cátedra UNESCO, Derecho y Economía se realizó el levantamiento de información sobre inmigrantes venezolanos residentes en Loja, con el objetivo de conocer las dinámicas de movilidad humana y aportar a la implementación de políticas públicas para que se garanticen los derechos de las personas en movilidad humana. Se está realizando el informe final para socializar los resultados.

- En el marco del convenio marco de Cooperación Interinstitucional en materia de DDHH con la Universidad Nacional de Loja y la DPE se han realizado 29 jornadas de Socialización del Plan de Transversalización de los Ejes de Igualdad, donde la Defensoría del Pueblo del Ecuador participó con ponencia sobre "Enfoque de Derechos Humanos" dirigida a 3255 estudiantes y docentes de la UNL en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2019.

  De igual manera, la DPE realizó un foro por el día Internacional de los Derechos Humanos sobre "Avance y desafíos en la implementación de los derechos de los grupos de atención prioritaria y rol de la Universidad", el 10 de diciembre de 2019, dirigida a 167 estudiantes y docentes de la Universidad Nacional de Loja. Se realizó un taller sobre "El Derecho Humano de acceso a la Información Pública para el empoderamiento de las personas", dirigido a 24 estudiantes de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Loja, el 18 de diciembre de 2019.

DELEGACIÓN PROVINCIAL EL ORO

Protección de derechos

1. Derecho a la educación

- En julio de 2019, la Defensoría del Pueblo detectó que a los niños y niñas de nacionalidad venezolana se les impedía el ingreso al sistema educativo en frontera sur, esto debido a la carencia de documentos de su país de origen. En este contexto la INDH activó a la mesa de protección de NNA e inició un proceso sostenido de sensibilización y capacitación a la comunidad educativa de los cantones de frontera y con mayor población de personas de otro origen nacional.

  A través de la gestión y articulación con el Ministerio de Educación, agencias internacionales, Consejo Cantonal de Protección de Derechos y Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana se logró la incorporación de 52 niños/os al sistema educativo nacional, garantizando el derecho de niños y niñas a la educación y a la igualdad, lo más relevante de

este caso es que se generó una ruta de atención para el ingreso y escolaridad de niños/as en situación de movilidad y de núcleos familiares fronterizos por lo que se logró una protección generalizada de derechos de NNA en situación de movilidad.

- La Unidad Educativa de las Fuerzas Armadas, Colegio Militar Héroes del 41, rechaza la solicitud de exoneración de pagos (beca) de un adolescente con patología cardiaca congénita catastrada como enfermedad catastrófica cuyo tratamiento deterioró la economía familiar, por lo que las opciones eran acceder a la beca o cambiar de institución al adolescente, lo que implicaba sacarle de su entorno natural y causarle mayor depresión, por lo que al ver negada la solicitud el padre del adolescente solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo para que se garantice el derecho a la educación de su hijo en el marco del buen vivir del mismo

  Al conocer el caso, la Defensoría del Pueblo abre un proceso dentro del cual recuerda a la institución educativa pública, la obligación que tenía de respetar, garantizar y proteger los derechos de NNA de su comunidad educativa, de forma reforzada en este caso ya que se trataba de un adolescente con enfermedad catastrófica el cual requería de ajustes razonables para el ejercicio de su derecho a la educación, la intervención de la INDH dio como resultado la sensibilización de las autoridades educativas quienes entendieron que el solicitante al ser adolescente con enfermedad catastrófica pertenecía a dos grupos de atención prioritaria y como acción afirmativa a su favor concedieron la beca total para que el adolescente continúe sus estudios en su medio natural y social y así mantener la estabilidad requerida por su condición.

Incidencia política y normativa

La Defensoría del Pueblo impulsó conjuntamente con organizaciones de la sociedad civil e instituciones públicas pertinentes como el Ministerio de Trabajo la construcción de la ordenanza dirigida a erradicar el trabajo infantil en el cantón Machala. La ordenanza se encuentra para segundo debate.

DELEGACIÓN PROVINCIAL ZAMORA CHINCHIPE

Protección de derechos

1. Derecho al trabajo

- La Defensoría del Pueblo interpuso una acción de protección, a favor de ciudadana madre de una persona con discapacidad intelectual y esposa de un ciudadano con discapacidad física, a quien le notifican la terminación de la relación laboral, aduciendo la terminación del plazo convenido, pese a que existen las directrices emitidas por la Directora Zonal Administrativa Financiera de la Coordinación Zonal 7-Salud, de no desvincular a servidores/as que se encuentren prestando sus servicios en el

Ministerio de Salud Pública en la modalidad de contratos de servicios ocasionales que guarden relación con las disposiciones transitorias o enmiendas constitucionales.

Mediante sentencia constitucional se declaró la vulneración del derecho humano al trabajo; como medida de reparación y para evitar que el acto administrativo de autoridad pública no judicial continúe vulnerando derechos, se dispone dejar sin efecto el memorando emitido por la autoridad; se ordenó el reintegro inmediato al puesto de trabajo de la servidora; se dispuso que se cancelen las remuneraciones y derechos que hubiere dejado de percibir la servidora; además se dispone a las autoridades pidan disculpas públicas; como medida para que no se vuelva a repetir hechos de esta naturaleza se dispone se realicen cursos de capacitación para el personal de la institución.

- La Defensoría del Pueblo (DPE) atendió a treinta y tres trabajadores y trabajadoras, quienes manifestaron que en la institución financiera en la que laboran, nunca se habían presentado novedades que ameriten la aplicación de pruebas de ética y honestidad de sus servidores; sin embargo las autoridades de la entidad sin ninguna motivación ni notificación formal, solicitaron a todos los trabajadores y trabajadoras que se realicen pruebas del polígrafo, sin informar las intenciones de la aplicación de esta clase de pruebas, que no están autorizadas por la legislación ecuatoriana, atentando contra los derechos de las personas.

  La DPE interpone medidas cautelares y solicitó al juez que mediante resolución disponga la inmediata suspensión de la aplicación de la prueba del polígrafo a los trabajadores y trabajadoras de la entidad financiera, hasta que los directivos expliquen cuales son las motivaciones y objetivos para la aplicación de esta indignante prueba.

  El Juez resuelve admitir a petición las medidas cautelares solicitadas por la DPE y dispone se suspenda de inmediato la aplicación de la prueba del polígrafo para los treinta y tres servidores de la entidad financiera, por considerar que se atenta contra derechos constitucionales.

2. Derecho a una vida digna

La Defensoría del Pueblo atendió de oficio a una persona con discapacidad una vez que representantes de la Casa Hogar "Betania" donde se encuentra acogido el ciudadano, dan a conocer que habitaba en una covacha, en condiciones infrahumanas, en estado de deshidratación y salud descompensada. Moradores del sector donde habitaba el ciudadano manifestaron a las autoridades de la localidad su situación, quienes le brindaron la atención necesaria y lo ingresaron a la unidad de salud por problemas de desnutrición e incapacidad de caminar solo. Al no contar con referentes familiares, queda albergado en una casa de salud del Cantón Jama de la Provincia de Manabí por más de un año, luego es trasladado a un centro Gerontológico de la misma localidad donde permaneció tres días y luego fue trasladado a la Casa Hogar "Betania", centro de acogida para personas con discapacidad donde recibirá la atención que requiere y por encontrarse en situación de abandono. La DPE mediante medidas de protección para proteger los derechos del ciudadano a una vida digna, vivienda y cuidado.

La Defensoría del Pueblo a través de una medida de protección exhorta a los directivos del centro de acogida y referencia para personas con discapacidad el cuidado del ciudadano con el objeto de garantizar su atención, vivienda, alimentación, vestido,

cuidado integral, especializado en salud, y precautelar el derecho a una vida digna; a su vez que se considere la voluntad de las personas con algún tipo de discapacidad a ingresar a este lugar sin la necesidad de la emisión de una medida de protección; y solicitan a las autoridades competentes informar trimestralmente sobre el avance y cumplimiento de las disposiciones contenidas en las medidas de protección.

Incidencia en política pública y normativa

La Delegación de Zamora Chinchipe inició un proceso de incidencia en política pública a favor de las personas en situación de movilidad humana, especialmente de nacionalidad venezolana que denunciaba persecución por parte de miembros de la Policía de Migración, en este sentido, se han realizado reuniones interinstitucionales con representantes de la Gobernación de Zamora Chinchipe, Intendencia General de Policía de Zamora Chinchipe, Policía de Migración de Zamora, Voluntariado del Servicio Jesuita a Refugiados Ecuador (JRS) y Red de Movilidad Humana de Zamora Chinchipe.

Se logró sensibilizar a las autoridades locales sobre la problemática que viven las personas en situación de movilidad humana, obteniendo el compromiso de dejarles realizar actividades para su subsistencia, se promovió la ejecución de campañas de información sobre el procedimiento para la regularización migratoria de las personas de nacionalidad venezolana y se gestionó la asignación de cupos en Unidades Educativas y en los Centros Infantiles del Buen Vivir para las y los hijos/as de migrantes.

COORDINACIÓN ZONAL 8 GUAYAQUIL

Protección de derechos

1. Derecho al Debido Proceso

La Defensoría del Pueblo atendió a una persona con enfermedad catastrófica y discapacidad del 43% miembro del cuerpo de vigilantes de la Comisión de Tránsito del Ecuador, que tiene un hijo menor de edad con enfermedad catastrófica y discapacidad del 75% y posee la condición especial de donante dado que tuvo que donar su riñón izquierdo a su hijo, indica que ha venido siendo víctima de una especie de acoso laboral debido a que, en menos de un año se le han dado seis pases a distintos cantones y lugares de la provincia del Guayas, sin que exista motivación que justifique tantos pases.

Mediante Investigación Defensorial y AMICUS CURIAE presentados en demanda particular de Acción de Protección planteada al Juez con el objetivo de tutelar el derecho a la salud, derecho de recibir una atención especializada y preferente, El derecho a la integridad personal, derecho al trabajo, a la igualdad y no discriminación, derechos de las personas con discapacidad. El Juez acepta

la acción de protección y declara vulneración de derechos al debido proceso, a la igualdad formal, material y no discriminación, el derecho a la salud y como medida de reparación se dispone dejar sin efecto el acto administrativo, y que se lo asigne a una dependencia ubicada en esta ciudad de Guayaquil, en el momento que exista un lugar (puesto de trabajo) donde puede ejercer su actividad laboral observando las prescripciones médicas recomendadas.

2. Derecho a la educación

La Defensoría del Pueblo atendió a una persona de nacionalidad venezolana indica que se ha acercado por varias ocasiones al distrito de educación solicitando se le tome el examen de educación a sus hijos de 10 y 17 años de edad ambos de nacionalidad venezolana a fin de que continúen sus estudios en Ecuador, indicando que desde el distrito de educación no le quieren recibir dicha la carta de solicitud.

Mediante Gestión Oficiosa a fin de tutelar el derecho a la Educación se mantuvo audiencia con los responsables del área de asesoría jurídica del Distrito, logrando tutelar el derecho a la educación de dos niños venezolanos dado que a solicitud de la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de Educación les asignó un nivel educativo.

La Defensoría del Pueblo atendió a usuaria de nacionalidad venezolana en situación de movilidad humana, quien indica que el distrito de educación de su sector le ha indicado que su hijo no podía acceder al sistema educativo dado que no tiene cédula ecuatoriana. La usuaria indica que por varias ocasiones solicitó al distrito la inscripción de su hijo indicándole que el niño no constaba en el sistema, finalmente le informan que no había cupo y que tiene que esperar un segundo llamado.

Mediante gestión oficiosa, se logra que un niño en situación de movilidad humana acceda a un cupo en la Escuela de Educación Básica Luis Bonilla Castillo.

3. Derecho a la Salud

La Defensoría del Pueblo atendió a cinco adultos mayores con enfermedad catastrófica con diagnóstico de mieloma múltiple solicitan Medidas Cautelares a fin de que el IESS les entregue la medicina para el tratamiento de su enfermedad y se garantice su derecho a la salud, seguridad social y a la vida digna.

Mediante medidas cautelares a fin de tutelar los derechos vulnerados, La Jueza admite a trámite la medida cautelar disponiendo se oficie a las autoridades y entidades mencionadas, logrando que los ciudadanos adultos mayores accedan a la medicina que evita la progresión de la enfermedad.

La Defensoría del Pueblo atendió a once pacientes con enfermedad rara, incurable, degenerativa y discapacitante denominada Esclerosis Múltiple han venido recibiendo de parte del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS una medicación llamada

GILENYA, por cuestión de costos desde el año pasado el IESS comenzó a medicarles con una copia de la medicación llamada Lebrina. A raíz de la toma de esta medicina los pacientes comenzaron a tener recaídas, y en algunos casos, aceleración de la enfermedad. Mediante AMICUS CURIAE a fin de proteger los derechos a la Salud, y al Buen Vivir. La Jueza dispone la reforma de la sentencia de primer nivel, únicamente en lo resuelto como medidas de reparación integral, logrando el acceso al medicamento GILENYA para los pacientes y la inclusión en el Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos.

La Defensoría del Pueblo atendió a un paciente con 76 % de discapacidad, con diagnóstico de lesión medular con secuela de parestesia espástica y dolores crónicos intratables por vía oral, producto de una caída de altura, razón por la que fue jubilado por riesgos de trabajo con una incapacidad permanente del 80% con tratamiento médico desde el año 2016 con terapia del dolor en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo del IESS en donde se le implantó una bomba intratecal de BACLOFENO, medicación que controla las parestesias y que le ha permitido mejorar su calidad de vida, desde octubre del 2018 no ha podido efectuar la recarga de la bomba, recibiendo como respuesta de las autoridades que la medicación no consta en el cuadro nacional de medicamentos básicos.

Mediante acción de protección con medidas cautelares, dispuso la Jueza que de manera inmediata y urgente el Hospital Teodoro Maldonado Carbo y el IESS procedan de inmediato a la adquisición del medicamento BACLOFENO y a su entrega al peticionario en la dosis y frecuencia prescrita por su médico tratante; o su derivación a un prestador externo que posea el medicamento, dispone al Ministerio de Salud proceda de inmediato a resolver la inclusión del medicamento Baclofeno, en el Cuadro Nacional Medicamento. Declara que la sentencia tenga efecto INTER COMUNIS, a fin de que se tutele de forma efectiva los derechos de las y los ciudadanos afiliados el seguro social con enfermedad catastrófica o rara que se encuentran en situación similar, para evitar gastos al Estado Ecuatoriano por la activación de la Administración de Justica.

La Jueza posteriormente amplia y ratifica el efecto del Inter Comunis el efecto es en relación tutelar para salvaguardar los derechos de quienes no acudieron al medio judicial y tienen una situación común (no exactamente en las mismas condiciones médicas). El alcance de la sentencia en virtud del goce de los derechos fundamentales de los pacientes incluso por economía procesal.
La Defensoría del Pueblo atendió a usuario adulto mayor con 49 % de discapacidad y enfermedad catastrófica, quien indicó que padece un cáncer renal con metástasis y que ha solicitado al IESS la entrega del Axitinib, medicamento que es utilizado para este tipo de padecimiento en etapas avanzadas sin tener respuesta favorable de parte del IESS.

Mediante acción de protección, el juez aceptó la demanda y ordenó al hospital la compra del medicamento Axitinib y que se informe sobre las personas que se enfrentan a la misma situación y requieran dicho medicamento.

La Defensoría del Pueblo atendió a usuario servidor público miembro de la Policía Nacional indica que su esposa fue diagnosticada de una enfermedad catastrófica, siendo atendida por una recaída en el Hospital de la Policía quienes le indican que por su gravedad requiere ser transferida al Hospital de Solca, en donde se le niega la atención debido a valores impagos que el Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional mantenía con esta entidad.

Mediante gestión se logró que la paciente sea atendida por médicos de SOLCA a pesar de que el Instituto de Seguridad Social adeudaba valores.

4. Derecho a la Igualdad y no discriminación

La Defensoría del Pueblo atendió a madre de adolescente transgénero, indica que su hija se graduó de bachiller en el año 2016, antes de cambiar su identidad de género en el Registro Civil, lo cual realizó en el año 2017. Por esta razón solicita al colegio realice el cambio al título de bachiller conforme su documento de identidad dado que se ve imposibilitada de continuar sus estudios y acceder a una plaza de trabajo.
Mediante Investigación Defensorial a fin de tutelar el derecho a la igualdad y no discriminación, se logró el cambio de género en el título de bachiller de persona transgénero.

5. Derecho de Libertad

La Defensoría del Pueblo atendió a un ciudadano ecuatoriano privado de libertad pese a resolución de la Corte Nacional que había dejado sin efecto la sentencia y medida de prisión preventiva.

Mediante Hábeas Corpus, a fin proteger el derecho a la libertad cuando existe alguna detención ilegal o arbitraria; protección del debido proceso y derecho a la seguridad jurídica. El Juez determina que al no existir SENTENCIA, que declare la responsabilidad del procesado siendo el derecho a la libertad, un derecho que se encuentra garantizado en la Norma Constitucional del Estado, se logró la libertad por no existir sentencia que declare la responsabilidad del procesado.

6. Derecho de Usuarios

La Defensoría del Pueblo atendió a usuaria que tiene una alta facturación en el suministro de agua potable que asciende a 21.377,67 dólares, indicando que recibe planillas con diferentes códigos, diferentes consumos y diferentes beneficiarios, solicitando la revisión del medidor y la inspección por parte de la empresa prestadora del servicio.

Mediante sumario de usuarios, determinándose en la visita in situ, que la empresa proveedora había instalado un medidor equivocado, por lo tanto la empresa proveedora realiza un crédito a favor de la usuaria por el valor de 21.180,53 dólares comprometiéndose la usuaria a la cancelación del saldo mediante convenio.

La Defensoría del Pueblo atendió a usuarios afectados por alta facturación en sus planillas por el cobro excesivo de consumo de energía eléctrica por tomas estimadas en las lecturas de los medidores, cobros elevados en el alumbrado público, por valores de reconexión, y multas.

Mediante sumario de usuarios de servicios públicos y gestión oficiosa, se logró que CNE realice una re facturación de las planillas.

7. Derecho de Vivienda

La Defensoría del Pueblo atendió a usuarios y usuarias que presentaron quejas en contra de la compañía DARTSCORP S. A. y el FIDEICOMISO CIUDAD VICTORIA, indicando que cancelaron el valor de la entrada convenida para la adquisición de un inmueble, existiendo incumplimiento en la entrega de la vivienda en los plazos y condiciones pactadas, y en la devolución de los valores previos cancelados.

Mediante Resolución Defensorial se establece que los representantes del Fideicomiso Mercantil Ciudad Victoria y representantes de DARTSCORP S.A., deben cesar de inmediato la vulneración de los derechos Constitucionales y reparar los efectos de tal vulneración, garantizando además que tales hechos no vuelvan a repetirse.

8. Derecho de Jubilación

La Defensoría del Pueblo atendió a usuario diagnosticado con enfermedad de trastornos de los discos intervertebrales con radiculopatia, quien indica que en el año 2016 realiza solicitud de Jubilación de Invalidez mediante resolución el IESS informa que no cumplía con los requisitos, sin embargo, apela esta resolución y en un segundo informe el IESS emite acuerdo en donde manifiesta que cumplía con los requisitos para la jubilación por invalidez. Posteriormente al consultar sobre su jubilación y hacerla efectiva, recibía evasivas a sus requerimientos, el IESS posteriormente remite su trámite a la Comisión Nacional de Apelaciones para la revisión, análisis y pronunciamiento invalidando esta comisión todo lo anteriormente actuado.

Mediante garantía jurisdiccional a través de una Acción de Protección, a fin de tutelar los derechos a la Seguridad Jurídica, Derecho a la seguridad Social, Derecho a la Salud, Derecho a recibir servicios públicos de calidad. En la sentencia de primera instancia el Juez dispone como medida de reparación RETROTRAER el estado procesal del expediente administrativo de jubilación por invalidez, por lo que se dejan sin efectos todos los actos posteriores a dicho acuerdo ejecutoriado. Disponiendo dar cumplimiento y aplicación al acuerdo en el que se resuelve conceder la jubilación por invalidez al afiliado.

9. Derecho a la Seguridad Jurídica

La Defensoría del Pueblo atendió a usuario adulto mayor que recibe pensión jubilar, quien indica que se le ha retenido su pensión jubilar por juicio Coactivo iniciado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones quien le estaba cobrando un valor de 24.000 dólares por 18 líneas contratadas, indicando el usuario que jamás generó esa deuda teniendo solo una línea telefónica activa.

Mediante Investigación Defensorial, luego de las audiencias y la solicitud de información sobre el proceso a la Empresa CNT se deja sin efecto el trámite de juicio coactivo alegando la empresa que existió un error.

10. Derecho a la Vida

La Defensoría del Pueblo atendió a usuaria madre de un niño con discapacidad y enfermedad catastrófica que se encuentra conectado a una máquina de ventilación para mantenerse con vida acude a la DPE indicando que CNEL le va a suspender el suministro de energía eléctrica por planillas impagas, situación que le podría ocasionar el deterioro de su salud inclusive la muerte. Mediante gestión oficiosa con la Empresa CNEL, suspendió el corte del suministro de energía, y realizó una re facturación y nota de crédito a favor de la usuaria.

11. Derecho a la Seguridad Social

La Defensoría del Pueblo atendió a usuaria madre de dos niños, uno con discapacidad mental, acude a la CGDZ8 indicando que su esposo falleció hace dos años, iniciando en el año 2017 el proceso para pago del Montepío, sin tener respuesta favorable de parte del IESS.

Mediante investigación Defensorial posterior a las audiencias el IESS resuelve favorablemente y se concede el pago por Montepío.
Incidencia en política pública y normativa.

Frente al problema de supuestas filtraciones de las formas de los exámenes de Ser Bachiller a 4385 estudiantes, la Defensoría del Pueblo realizó reuniones de trabajo con INEVAL para resolver el problema suscitado y evitar la vulneración de derechos a la educación.

Un grupo de maestros jubilados inicia una huelga de hambre a fin de unirse a reclamo realizado por los maestros a nivel nacional. Para lo cual se solicitó a las instituciones MSP, Cruz Roja, Bomberos, Municipio de Guayaquil y Gobernación se activen en el marco de sus competencias, además se realizó el acompañamiento de las personas adultas mayores con la finalidad de precautelar su integridad y salud.

Coordinación Interinstitucional con la Mesa de Movilidad Humana Región Costa, conformada por más de quince organizaciones de la sociedad civil entre ellas ACNUR, CDH, Paz y Esperanza, HIAS, Consejo Noruego para Refugiados, Hogar de Cristo, Pastoral de Movilidad Humana, Cruz Roja entre otras, para ejecutar actividades por el Día del Refugiado y se coordinó acciones para la atención de casos especialmente de NNA de nacionalidad venezolana con dificultades de ingreso al sistema educativo.

COORDINACIÓN ZONAL 9 QUITO

Protección de derechos

1. Derecho al Culto

La Defensoría del Pueblo atendió a una estudiante de 9no semestre de la carrera de Administración Pública de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales de la Universidad Central del Ecuador; de marzo hasta agosto del 2019, su horario incluyó clases los días viernes en la tarde y sábados. Siendo miembro de la Iglesia Adventista del Séptimo Día Cochapamba, a la cual asiste al culto los días viernes en la tarde (18h00) hasta el día sábado, donde es directora de jóvenes. La Universidad a pesar que ha realizado requerimientos y que conoce que es parte como miembro de la iglesia adventista, le ha negado establecer alternativas que le permitan continuar sus estudios sin renunciar a la práctica de su culto. Lo que ha provocado que repruebe tres materias por faltas y por ende el derecho a la gratuidad.

Mediante sentencia constitucional se declararon vulnerados sus derechos, además con ello se justificó sus faltas de asistencia a clases en tres materias de la carrera de Administración de la Universidad Central del Ecuador y que se le permita rendir los exámenes supletorios. Se produjo el allanamiento total de la UCE a las pretensiones.

2. Derecho a la Salud

La Defensoría del Pueblo atendió a un niño, quien, a finales del año 2016, presentó un cuadro repetitivo de conjuntivitis. Posteriormente fue diagnóstico con uveítis, la especialista reumatóloga e inmunóloga pediatra del Hospital Metropolitano dispuso la realización de varios exámenes para buscar la etiología de la enfermedad. Todos los resultados fueron negativos, a excepción del factor necrosis tumoral. Frente a esta situación, se recomendó la utilización del medicamento HUMIRA (adalimumab). En el Ecuador, la madre encontró la distribuidora Vanttive, que vende la medicina $ 1,500.00 por ampolla y el niño necesita dos ampollas mensuales. Al no observar mejoría en mayo de 2018 se ordenó la transferencia a un hospital de tercer nivel, en este caso, el HCAM. A partir de este momento se vulneraron los derechos constitucionales del niño.

Mediante sentencia constitucional, se dispuso la entrega inmediata por parte del HCAM de dicho medicamento.

Incidencia en política pública y normativa

Frente a la importancia de la participación de la Sociedad Civil en la defensa de los derechos humanos y de la naturaleza, en las mesas temáticas organizadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, se plantea la problemática que enfrentan los Consejos Defensoriales, con la finalidad de que la Corte Interamericana de Derechos Humanos garantice su accionar.

LISTA DE REFERENCIAS

ACNUDH. (2005). Evaluar la Eficacia de las Instituciones Nacionales de DDHH. Ginebra: ACNUDH.

CARPIZO, J. (2013). Algunas preocupaciones respecto a la figura del ombudsman. México: Revista Perseo.

DALLA, G. (1999). EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN LA REDIFINICIÓN DEL ESTADO ARGENTINO. Barcelona: Scrita Nova.

DONALD, R. (1990). El Ombudsman en el mundo. Barcelona: Teide.

NAPIONE, G. (1963). L´Ombudsman. Roma: Tipologia delle Terme.

ONU. (2010). Instituciones Nacionales de DDHH. Ginebra: ONU.

SALVATORE, M. (1994). La esperienze europee di ombudsman bancario. Roma: Bancaria.

Coordinación Zonal	Coordinador	Porcentaje	Número de solicitudes – Informe 2 017	Porcentaje
Coordinación 1 - CARCHI	792	0,56%	768	0,76%
CZ 1 – Carchi	22	0,02%	33	0,03%
Esmeraldas	27	0,02%	58	0,06%
Imbabura	686	0,48%	638	0,63%
Sucumbíos	57	0,04%	39	0,04%
Zona 2	1123	0,80%	2 969	2,94%
CZ 2 – Orellana	183	0,13%	70	0,06%
Napo	26	0,02%	119	0,12%
Pichincha	914	0,65%	2 780	2,76%
Zona 3	1335	0,95%	4 085	4,05%

CZ 3 – Tungurahua	766	0,54%	674	0,66%
Cotopaxi	225	0,16%	161	0,16%
Pastaza	181	0,13%	239	0,24%
Chimborazo	163	0,12%	3 011	2,99%
Zona 4	333	0,24%	240	0,24%
CZ 4 – Manabí	213	0,15%	227	0,23%
Santo Domingo de los Tsáchilas	120	0,09%	13	0,01%
Zona 5	375	0,27%	961	0,95%
CZ 5 – Guayas	18	0,01%	31	0,03%
Galápagos	188	0,13%	182	0,18%
Bolívar	150	0,11%	720	0,71%
Los Ríos	0	0,00%	2	0,00%
Santa Elena	19	0,01%	26	0,03%
Zona 6	812	0,58%	1 108	1,10%
CZ 6 – Azuay	576	0,41%	792	0,79%
Cañar	71	0,05%	81	0,08%
Morona Santiago	165	0,12%	235	0,23%
Zona 7	1188	0,84%	8 257	8,19%
CZ 7 - Loja	125	0,09%	260	0,26%

El Oro	1022	0,72%	7 967	7,90%
Zamora Chinchipe	41	0,03%	30	0,03%
Zona 8	5926	4,22%	4 923	4,88%
CZ 8 – Guayaquil, Durán y Samborondón	5926	4,22%	4 923	4,88%
Zona 9	128723	91,5%	77 507	76,9%
CZ 9 – Distrito Metropolitano de Quito	128723	91,5%	77 507	76,9%
Total general	**140.607**	**100%**	**100.818**	**100%**

Defensoría del Pueblo
ECUADOR

www.dpe.gob.ec