



DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR

DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

DPE-DNAI-0002-2013

INFORME GENERAL

Examen especial al proceso de control y seguimiento sobre las competencias aplicadas en los casos presentados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador a nivel nacional por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012

Examen especial al proceso de control y seguimiento sobre las competencias aplicadas en los casos presentados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador a nivel nacional por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012

SIGLAS Y ABREVIATURAS UTILIZADAS

CGE	=	Contraloría General del Estado
CTE	=	Cristian Trujillo Egas
D	=	Despacho
D.M.	=	Distrito Metropolitano
DNAI	=	Dirección Nacional de Auditoría Interna
DNJ	=	Dirección Nacional Jurídica
DP	=	Defensoría del Pueblo
DPE	=	Defensoría del Pueblo de Ecuador
M	=	Memorando
SENPLADES	=	Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
SIGED	=	Sistema Integrado de Gestión Defensorial
SPNTPP	=	Subsecretaría de Planificación Nacional, Territorial y Políticas Públicas



Informe aprobado el 26 de febrero de 2014
Oficio DAI D0614

Quito D.M.,

Señor
DEFENSOR DEL PUEBLO
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ECUADOR
Presente

De mi consideración:

La Contraloría General del Estado, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, efectuó el examen especial al proceso de control y seguimiento sobre las competencias aplicadas en los casos presentados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador a nivel nacional, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de manera inmediata y con el carácter de obligatorio.

Atentamente,
Dios, Patria y Libertad



Dr. Roberto Javier León León
DIRECTOR NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen

El examen especial al proceso de control y seguimiento sobre las competencias aplicadas en los casos presentados en la Defensoría del Pueblo de Ecuador a nivel nacional, se realizó de conformidad con el Plan Operativo de Control de la Unidad de Auditoría Interna de la Defensoría del Pueblo para el 2013, aprobado por el Contralor General del Estado con Acuerdo 004-CG-2013 de 12 de enero de 2013 y en cumplimiento a la Orden de Trabajo 16565-2-2013 de 03 de diciembre de 2013 suscrita por la Directora de Auditorías Internas de la Contraloría General del Estado.

Objetivos del examen

- Determinar el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;

Alcance del examen

Se examinó el proceso de control y seguimiento de las competencias aplicadas en los casos ingresados a la Defensoría del Pueblo de Ecuador, por el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2012.

Base legal

La Defensoría del Pueblo, fue constituida mediante Decreto Legislativo emitido en Registro Oficial 7 de 20 de febrero de 1997; en la Constitución de la República del Ecuador de 2008, en los artículos 204, 214, 215 consta el ámbito de competencias, siendo la garantía y defensa de los derechos de las/los ciudadanas/os.

Estructura orgánica

Mediante Resolución 187 publicada en Registro Oficial 369 de 26 de noviembre de 2012, el Defensor del Pueblo expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, sin embargo, con Resolución



214-DPE-DNJ-2012-CTE de 5 de diciembre de 2012, la Máxima Autoridad de la Defensoría del Pueblo de Ecuador resolvió:

“Disponer un período de transición para que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos..., se aplique en la Defensoría del Pueblo, una vez que terminen y se efectivicen los procesos que permitan la aprobación del Manual de Descripción, Valoración y Clasificación de Puestos, la Lista de Asignaciones (Estructura Ocupacional) u otros instrumentos que fueren necesarios para concluir el Proceso de Reestructuración Institucional por parte de el (sic) Ministerio de Relaciones Laborales, el Ministerio de Finanzas u otras entidades del Sector Público.-Disponer que hasta que se aprueben todos los instrumentos técnicos..., se mantendrán las anteriores denominaciones...”

Con este antecedente, la estructura orgánica que rige es el Reglamento Orgánico Funcional de la Defensoría del Pueblo aprobado con Resolución 057-D-DP-2009 de 5 de agosto de 2009, publicado en Registro Oficial 74 de 25 de noviembre del mismo año.

Niveles

Ejecutivo

- Defensora/or del Pueblo; y,
- Adjuntas/os primero/a y segundo/a

Estratégico

- Dirección Nacional de Planificación y Desarrollo Institucional;
- Dirección Nacional de Comunicación;
- Dirección Nacional de Cooperación y Relaciones Internacionales; y,
- Coordinación con la Función de Transparencia y Control Social.

Consultivo y Asesor

- Consejo Consultivo Ciudadanos;
- Dirección Nacional de Auditoría Interna;
- Dirección Nacional Jurídica;
- Asesoría Nacional; y,
- Coordinación General.

7/25

Operativo

-Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza compuesta por las siguientes unidades:

- Coordinación Nacional de Protección Prioritaria;
- Coordinación Nacional de Derechos de la Naturaleza y Ambiente; y
- Coordinación Nacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

-Dirección Nacional de Promoción de Derechos Humanos y de la Naturaleza conformada por las siguientes unidades:

- Coordinación Nacional de Educación y Promoción;
- Coordinación Nacional de Investigación e Incidencia en Políticas Públicas;
- Coordinación Nacional de Transparencia e Información Pública.

- Sistema de Procesos Desconcentrados conformado por:

- Comisiones Regionales;
- Delegaciones Provinciales; y,
- Delegaciones en el exterior.

Apoyo:

- Secretaría General;
- Dirección Nacional Administrativa;
- Dirección Nacional Financiera;
- Dirección Nacional de Recursos Humanos; y,
- Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología.

Visión

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

antes

Misión

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

Objetivos de la entidad

De acuerdo con la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y la Constitución de la República del Ecuador de 2008, la Defensoría del Pueblo es un organismo público que promueve y protege los derechos humanos de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos que habitan en el país; la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que viven en el exterior; y los derechos de la naturaleza, que propicien una vida digna y el buen vivir.

Mediante oficio SENPLADES-SPNTPP-2012-0194-OF de 06 de noviembre de 2012, el Subsecretario de Planificación Nacional, Territorial y Políticas Públicas, informó que la Planificación Estratégica 2012-2016 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, se ajusta a la guía metodológica de planificación institucional elaborada por la SENPLADES; cuyo documento, entre otros aspectos, describe lo siguiente:

“Objetivos estratégicos: Incrementar el ejercicio y el respeto de los derechos humanos y de la naturaleza; Incrementar los niveles de cumplimiento y de acceso a la información pública; Reducir las condiciones que permiten la tortura y otros tratos o penas inhumanos y degradantes en todos los centros de privación de libertad a nivel nacional; Incrementar la protección y promoción de los derechos de usuarios de servicios públicos domiciliarios y consumidores de bienes; Incrementar el fortalecimiento institucional.”

Monto de recursos examinados

Cuantía indeterminada

Servidores relacionados

Anexo 1

awc

CAPÍTULO II

RESULTADOS DEL EXAMEN

Cumplimiento de recomendaciones

La Contraloría General del Estado no ha practicado exámenes especiales o auditorías al control y seguimiento de las causas materia de este examen, por este motivo no se efectuó el cumplimiento de recomendaciones.

Atención de Causas

El Defensor del Pueblo de Ecuador, con motivo de cumplir su primer año de gestión rindió cuentas a la ciudadanía en varias ciudades del país como: Azoguez, Tena, Esmeraldas, Quito y Guayaquil.

Se destaca que las actividades realizadas por la DPE en el año 2012 se delineó en tres ejes estratégicos: Lucha contra la Violencia y la Discriminación; Derecho a la Vida y a la Integridad Personal; Control de los Servicios Públicos Domiciliarios; y por considerarlo necesario se incorporó el eje de Derecho a la Vivienda.

El documento Informe de Labores 2012 indica en la página número veinte:

*“Durante el 2012, la... ha receptado **41.503** casos, de los cuales se han atendido **14.667** en el marco de la competencia institucional y **26.836** se brindó asesoría y remitió a los (sic) instituciones competentes.”*

Al respecto, la Defensoría del Pueblo de Ecuador fundamentó su accionar en el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador que determina entre sus atribuciones, además de las establecidas en la Ley, las siguientes:

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

SEIS

Además, mediante Resolución 0039-DPE-DNJ-2012 de 16 de marzo de 2012, el Defensor del Pueblo expidió los "Criterios para la Admisibilidad de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo", documento con el cual se estableció directrices para identificar los casos que deben ser admitidos por la Entidad. De forma similar con Resolución 099-DPE-DNJ-2012-PMC de 23 de julio de 2012, se expidieron las Directrices para la Vigilancia del Debido Proceso y con Resolución 209-DPE-DNJ-2012 de 27 de noviembre de 2012, se resolvió codificar y modificar las mencionadas directrices; así como se realizó el levantamiento de macroprocesos misionales de gestión institucional de Derechos Humanos y de la Naturaleza, respecto a los procesos de Admisibilidad; Acción de Incumplimiento; Acción por Incumplimiento; Amicus Curiae; Amnistía e Indulto; Demanda de Inconstitucionalidad; Investigación Defensorial; Recurso de Revisión; Seguimiento del Cumplimiento de Sentencias y Selección de Sentencia, por parte de la Dirección Nacional de Planificación en coordinación con la Dirección Nacional de Protección.

Estas acciones emprendidas por la Entidad, luego de su socialización, garantizó una mejor atención de causas, entre ellas, se levantó información a través de matrices por parte de la Dirección Nacional de Protección, lo que permitió elaborar un plan de contingencias para casos represados de períodos anteriores, que incluyó los del año 2012.

Cabe mencionar que la Adjuntía Primera hasta diciembre de 2013 tenía a su cargo la Dirección Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza. No obstante a partir del año 2014 conforme la nueva estructura se crea las Adjuntías de Derechos Humanos y de la Naturaleza; y, de Usuarios y Consumidores.

En Anexo 2 se presenta el número de casos ingresados y resueltos entre enero y diciembre de 2012 a escala nacional y su relación porcentual, así como el número de asesoramientos realizados.

Del cuadro se observó que del total de los casos ingresados en el año 2012, que asciende a 14 667; 695 casos equivalentes al 4,74% corresponde a vulneración de Derechos de Personas; 1 677 casos (11,43%) al control de Servicios Públicos Domiciliarios; 599 casos (4,08%) a Transparencia y Acceso a la Información; y, 11 696 casos (79,74%) corresponden a otras Temáticas.

SIETE

De los 9 194 casos resueltos en el año 2012, 457 casos que equivalen al 4,97% del total, corresponden a vulneración de Derechos de Personas; 1 047 casos (11,39%) al control de Servicios Públicos Domiciliarios; 424 casos (4,61%) a Transparencia y Acceso a la Información; y, 7 266 casos (79,03%) a otras Temáticas.

Los datos que constan en los gráficos del Informe de Labores 2012, páginas 37 y 48 registran el número de casos ingresados por un total de 12 391, de los cuales 695 casos se relacionan con la vulneración de los derechos de personas de atención prioritaria tales como adultos mayores, jóvenes, personas en situación de movilidad, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad, personas con enfermedades catastróficas y personas privadas de la libertad; también Derechos de Libertad como la identidad personal y colectiva, igualdad formal, material y territorio nacional, así como entrar y salir libremente del país; que sumados a lo que se comenta en la página 44 del mencionado informe de 1 677 relacionados a casos por vulneraciones a derechos de usuarios y en la página 57, la atención de 599 relativos a casos al derecho de acceso a la información pública, totalizan 14 667. El número de casos resueltos 7 723 que consta en los gráficos, más los 1 047 casos resueltos por vulneraciones a derechos de usuarios y 424 por derecho de acceso a la información pública, totalizan 9 194 casos resueltos, conforme la información que constan en Anexo 2.

De lo comentado, se aprecia que de los casos ingresados durante el año 2012 frente a los resueltos, tienen una equivalencia del 62.68%, porcentaje de efectividad que supera el 50% en resultados, no obstante la falta de herramientas técnicas que impidió la identificación de las causas durante una parte del año, principalmente en delegaciones, por lo que una vez que se emitió las resoluciones sobre criterios de admisibilidad y vigilancia del debido proceso, se facilitó el trabajo bajo criterios técnicos de admisión y resolución de casos.

Con memorando DPE-DNAI-2014-0006-M de 22 de enero de 2014, se comunicó los resultados provisionales al Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza, y en respuesta al mismo, con memorando DPE-DP-2014-0020-M de 31 de enero de 2014 la Defensora del Pueblo subrogante, señaló:

"Las acciones que se han emprendido para continuar con la resolución de causas pendientes, son: 1.- Generación y elaboración de herramientas e instrumentos técnicos.-Para afrontar el cierre de causas pendientes durante el año 2012 y de los períodos anteriores, la Dirección Nacional de Protección,

o e n o
/

para ese tiempo, generó herramientas técnicas que facilitaron la identificación de la problemática en cada una de las delegaciones, mediante visitas realizadas en territorio. La información recogida fue sistematizada en matrices, las mismas que se convirtieron en insumo para elaborar un plan de contingencia frente a los casos represados de periodos anteriores hasta diciembre del 2012. **(Anexo 1. Matriz de visitas y seguimiento a las delegaciones provinciales).**-Este plan se socializa a las delegaciones, junto con las resoluciones No. 0039-DPE-DNJ-2012, y 099-dpe-dnj-2012-PMC, relativas a los criterios de admisión de casos y directrices de vigilancia procesal, herramientas que permiten identificar en cada delegación provincial los casos que son de competencia de la Defensoría del Pueblo, especialmente para la orientación y depuración de los casos 2012.-2.- Generación de directrices para concluir los procesos defensoriales. Dentro de estas directrices se dispuso en lo principal lo siguiente: a. Evacuación de Casos Represados de Periodos Anteriores a Diciembre del 2011.- Frente a los casos que constan en físico antes del funcionamiento del sistema "El Defensor" y que por tanto no constan dentro del sistema, se dispone su conclusión y archivo con una razón de cierre por cada uno de los procesos ingresados en cada Delegación Provincial. **(Anexo 2. Modelo razones de archivo).**- Frente a los casos en físico que permanecían abiertos en el sistema El Defensor, por no existir procesos de conclusión de casos hasta diciembre del 2011, se dispuso concluirlos y archivarlos con una razón de cierre tanto en físico como en digital.-b. Conclusión de Casos del Período 2012 en Adelante.- Cabe indicar que desde el 2012 se generan procesos y procedimientos defensoriales, los que incluyen procedimientos de conclusión de trámites defensoriales siendo los siguientes:

Nro	TIPO DE TRAMITE DEFENSORIAL	FORMAS DE CONCLUIR	CARACTERÍSTICA
1	Gestión oficiosa	Providencia única de gestión oficiosa	Gestión inmediata que se registra hasta en 5 días
2	Investigación Defensorial	Resolución Defensorial	Se inicia si la gestión oficiosa no ha dado resultado o si se requiere una intervención inmediata
3	Vigilancia del Debido Proceso	Resolución de Vigilancia del debido proceso	Se inicia únicamente de las acciones que se encuentran en vía judicial o administrativa
4	Trámite sumario de consumidores	1.- Concluye con informe motivado cuando no hay arreglo de partes. 2.- Concluye con providencia de archivo cuando hay acta de acuerdo entre las partes	De acuerdo con la Ley la facultad de resolver estos casos la tiene el Intendente o Juez de contravenciones, la Defensoría del Pueblo activa el proceso de consumidores para lograr acuerdos.
5	Garantías Jurisdiccionales	1.- Concluye con providencia de archivo una vez que el Juez emite sentencia.	La defensoría patrocina ante los jueces competentes.
6	Amicus Curiae	2.- Concluye con providencia de archivo cuando concluye el caso en sede judicial	La defensoría concurre ante los jueces con la figura de ser amigo de la Judicatura, orientando una opinión en defensa de los derechos humanos
7	Seguimiento de sentencia de Garantías Jurisdiccionales	Concluye con un informe que se presenta ante el Juez que dispone el seguimiento.	La Defensoría, no dirime simplemente informa sobre el estado del cumplimiento.

pucc

*La implementación de los procesos y procedimiento defensoriales, así como la conclusión de los casos implementados a nivel nacional significó la disminución de casos represados.-3.- Incorporación en los informes mensuales del 2013.-La implementación de procesos tutelares y de conclusión de casos se ve reflejada en los informes mensuales solicitados a las delegaciones durante el año 2013, esto ha permitido la valoración, monitoreo y avance del cierre de casos a nivel nacional. **(Anexo 3. Modelo de informe mensual de tipos de trámite, casos y asesoramientos 2013).**-4.- Plan de contingencia para evacuación de casos con la secretaria general.- La Adjuntía Primera en coordinación con la Secretaría General acuerdan actualizar una matriz que registre las causas que se archivarán en todo el territorio nacional. La Secretaria General impartió directrices relativas al archivo de causas. **(Anexo 4. Formato de levantamiento de inventarios).**- En algunas provincias, donde se presentaron ciertos niveles de complejidad en el manejo de causas, se procede a realizar una auditoría de casos, a cargo de Secretaría General. (Se cuenta con informes de auditoría que reposan en Secretaría General).- Las delegaciones organizaron y depuraron el archivo de casos.- Establecido el número de procesos por concluir, cada funcionario de las delegaciones provinciales y cantonales debían cumplir una meta mensual de evacuación de casos de acuerdo a las directrices de la Dirección Nacional de Protección. **(Anexo 5. Matriz Plan de evacuación casos represados)**"*

Lo expuesto en la comunicación suscrita por la Defensora del Pueblo subrogante, ratifica lo comentado.

Conclusión

La Defensoría del Pueblo de Ecuador presentó, entre otros detalles, en el Informe de Labores 2012, la información de casos ingresados a escala nacional que corresponden a 14 667 de los cuales se resolvieron 9 194, que equivalen al 62,68% de cumplimiento, por lo que quedan 5 473 casos pendientes por resolver más los que se arrastran de períodos anteriores, debido a que la Dirección Nacional de Protección no contaba con herramientas técnicas que identifiquen las causas a ser atendidas, situación que mejoró con la emisión de resoluciones relativas a criterios de admisión de casos y directrices de vigilancia del debido proceso, además brindó asesoría en 26 836 casos.

Recomendación

Al Defensor del Pueblo

1. Vigilará y dispondrá conforme a la nueva estructura, al Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza y a la Adjunta de Usuarios y Consumidores, luego de efectuar un levantamiento de procesos y la emisión de directrices

DIET

necesarias para el normal funcionamiento de sus actividades; coordinen el traspaso de aquellos casos que corresponden a usuarios y consumidores; se continúe en la atención de casos ingresados en el año 2013 y consiguientes; y, los pendientes por resolver correspondientes al ejercicio fiscal 2012 - 2013 y otros de años anteriores, según corresponda el caso.

Sistema informático para el registro de Causas

El Director Nacional de Sistemas y Tecnología, en reunión de trabajo mantenida en la Dirección Nacional de Auditoría Interna el 9 de enero de 2014, informó que para el registro de los casos que ingresan a la Defensoría del Pueblo a nivel nacional durante el año 2012, se contaba con el sistema informático denominado "El Defensor", no obstante dicho software tenía desventajas respecto a:

- Era un sistema contratado, lo que impedía realizar cambios.
- No aplicaba la admisibilidad de casos.
- Poca o ninguna estadística.
- Problemas en la obtención de reportes, por lo que se debía preparar manualmente.
- Falta de estandarización en el ingreso de información.
- Plataforma antigua.

El citado sistema se utilizó hasta agosto de 2013, fecha en la cual el Sistema Integrado de Gestión Defensorial (SIGED) desarrollado por la Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología, ingresó en la etapa de puesta en marcha; lo que permitiría realizar cambios conforme las necesidades de los usuarios durante la utilización del sistema, además el almacenamiento de los datos se encuentra en una plataforma moderna.

Al momento se está definiendo el tipo de reportes que debe generar el SIGED de acuerdo a los requerimientos de la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza, encargada en este período de todos los casos admisibles de competencia de la Defensoría del Pueblo, mientras se levantan procesos por parte de la Coordinación General de Planificación Institucional y emiten directrices por parte del Defensor del Pueblo para el traspaso de los casos que corresponde atender a la Adjuntía de Usuarios y Consumidores conforme a la nueva estructura organizacional.

OME

Con correo electrónico de 22 de enero de 2014, Auditoría Interna solicitó al Director Nacional de Sistemas y Tecnología, un detalle de los reportes que generaría el sistema SIGED, quien mediante correo electrónico de 23 de enero de 2014 señaló:

“Los reportes que están generando en el SIGED, los responsables de Desarrollo serán:

- 1. En rango de fechas, número de asesorías y peticiones realizadas en cada una de las unidades administrativas.*
- 2. En rango de fechas, cantidad de asesorías por provincia, destino a donde se remitió y frecuencia*
- 3. En rango de fechas, asesorías por Abogado de Admisibilidad*
- 4. En rango de fechas, peticiones ingresadas agrupadas por posible derecho vulnerado y su estado (Activo o finalizado)*
- 5. En rango de fechas, peticiones ingresadas por proceso tutelar, abogado defensorial que esta (sic) a cargo y estado*
- 6. En rango de fechas, peticiones ingresadas, por grupo prioritario y derecho posiblemente vulnerado*
- 7. En rango de fechas, peticiones ingresadas por tipo de finalización (Resolución, informe motivado, archivo, providencia de inadmisibles)”*

No obstante, lo expuesto se considera que uno de los reportes debería contener información en porcentajes por cada uno de los tipos de derecho vulnerado, toda vez que en el Informe de Labores correspondiente al año 2012, se establece únicamente el número de casos por tipo de derecho vulnerado y no existe una relación porcentual de los casos ingresados y atendidos, hecho que permitiría a futuro, contar con una herramienta para efectuar un análisis estadístico de comportamiento de las causas con mayor incidencia que son atendidos en la DPE.

Con memorando DPE-DNAI-2014-0006-M de 22 de enero de 2014, se comunicó los resultados provisionales al Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza, y en respuesta al mismo, con memorando DPE-DP-2014-0020-M de 31 de enero de 2014 la Defensora del Pueblo subrogante, señaló:

“Durante el año 2004 la Defensoría del Pueblo desarrolló el sistema denominado “El Defensor” mismo que fue desarrollado por la empresa Omnisoft y que fue implementado a nivel de la matriz de la Defensoría del Pueblo.-El sistema fue desarrollado bajo la siguiente arquitectura acorde a la que estaba vigente en ese momento (2004).-Servidor de aplicaciones:

Linux basado en red hat.-PHP versión 4.-Servidor de base de datos: MySQL versión 4.0.3 .-Tipo de programación: Estructurada .- Capa Presentación:HTML.- Aplicación: Apache y PHP.- Teniendo en cuenta la arquitectura antes indicada, el sistema “El Defensor” contaba con características técnicas como funcionales relacionadas a las posibilidades que las versiones en ese momento estaban disponibles y soportadas.-El 13 de Julio del 2007, se anunció la suspensión del soporte a la versión 4 de PHP, lo que

De EE
4

significaba que se trabajará en mejoras y correcciones, lo cual obliga a migrar el contenido del sistema, con el interés de mantener los estándares de seguridad actualizados.- De ello actualmente PHP y MySQL se encuentra en versiones superiores las mismas que con cada cambio han ido deprecando (eliminando funciones antiguas) y reemplazándolas por nuevos métodos que mejoran tanto en términos de seguridad y funcionalidad lo que obliga para adoptar éstas mejoras realizar cambios en el código y en la funcionalidad del sistema. Estas mejoras fueron aplicadas mientras fue posible al sistema "El Defensor" que luego de varios cambios y mejoras cambio de nombre a "Sistema de Derechos Humanos".- Uno de los principales limitantes que afectaban claramente a la seguridad del sistema es que en el año 2004 PHP permitía el registro de variables globales, característica que por temas de seguridad fue eliminado de las siguientes versiones. Con esta consideración y analizando el código, el sistema El Defensor tenía gran uso de variables globales y cuyo cambio suponía realizar una reestructuración de los medios de comunicación entre cada una de la páginas y funciones del sistema, lo cual provocó que se considere tomar una estrategia diferente mirando la relación de costo-beneficio.- Por ello y considerando que los estándares y tecnología usados en el sistema "El Defensor" tienen al menos 10 años, es evidente una actualización que acoja tanto los nuevos paradigmas propios del desarrollo de sistemas así como nuevas tecnologías basadas en software libre y que actualmente son un estándar dentro de las instituciones públicas.- Es así que se determina la necesidad de adoptar tecnología actualizada estableciendo un nuevo estándar de desarrollo: Tipo de programación: Orientada a Objetos multicapa Java Enterprise Edition 6.-Vista: XHTML, JSF Prime Faces.-Modelo: JPA Hibernate.-Controladores y Negocio: Java, EJB 3.-Servidor de Aplicaciones: Jboss AS 7.-Servidor de Base de Datos: PostgreSQL 9.2.- Este nuevo modelo permitía contar con tecnología totalmente actualizada y que brinda mayor seguridad y robustez permitiendo un crecimiento que garantice no menos de 5 años de vigencia gracias a que es un sistema construido internamente y bajo las reglas de negocio propias de los Procesos Misionales de la institución.- En cuanto al uso del sistema, se puede decir que la implementación del Sistema como tal, no solo implicaba el cambio de tecnología sino el cambio del PROCESO para el trámite de casos, esto hace que los servidores públicos acojan y se apropien de este proceso dejando a un lado en muchos casos el modo de trabajar que venían realizando, manual en la mayoría de los casos, y adoptar el PROCESO estandarizado a nivel nacional como único método de trabajo.- Es así que la implementación del Proceso acompañado con el Sistema SIGED que lo implementaba se realizó a nivel nacional de donde se obtuvo una gran retroalimentación y sugerencias mismas que fueron adoptadas para la construcción de un sistema estandarizado que permita ingresar la misma información a nivel, y por lo tanto entregar reportes de manera inmediata.- Es evidente que toda implementación de un proceso genera determinadas dificultades, reflejada en problemas en el manejo del sistema, mismas que con seguimiento y refuerzo de capacitación durante algunos meses se han ido superando hasta alcanzar los niveles actuales que son considerados como normales, y que se refiere a que no existen errores en el manejo del proceso dentro del sistema, sino responden a guía en casos específicos o soluciones a problemas anteriores."

Lo expuesto en la comunicación suscrita por la Defensora del Pueblo subrogante, ratifica lo comentado.

704cc

Conclusión

La Defensoría del Pueblo de Ecuador para la admisibilidad y atención de casos en el año 2012 contó con el sistema denominado “El Defensor”, cuyo software impedía obtener reportes e información oportuna, más aún al ser un módulo contratado no permitía realizar cambios, por lo que se desarrolló en la entidad el Sistema Integrado de Gestión Defensorial SIGED que se implementó a partir de agosto de 2013, en la actualidad, se define por parte de la Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza y la Dirección Nacional de Sistemas y Tecnología, los tipos de reporte a presentar, lo que garantizará contar con un sistema que permita definir y tomar decisiones a futuro en cuanto a la eficiencia y eficacia de los casos presentados en la Institución.

Recomendación

Al Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza

2. Coordinará con el Director Nacional de Sistemas y Tecnología la operación y mantenimiento del sistema, a fin de asegurar que el software funcione de acuerdo a los requisitos solicitados; además se considerará que se cree un reporte que registre porcentajes por tipos de derecho vulnerado tanto en número de casos ingresados como resueltos, lo que permitirá realizar a futuro un estudio estadístico y de comportamiento de aquellos derechos más quebrantados que fueron atendidos en la Defensoría del Pueblo.

Atentamente,

Dr. Roberto León L.

DIRECTOR NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA

entonces



DEFENSORIA DEL PUEBLO
DIRECCIÓN NACIONAL DE AUDITORÍA INTERNA
SERVIDORES RELACIONADOS
ANEXO 1

Apellidos y Nombres	Cargo	PERÍODO	
		Desde	Hasta
Dr. Ramiro Alfredo Rivadeneira Silva	Defensor del Pueblo de Ecuador	2011-12-15	2012-12-31
Dr. Patricio Vicente Benalcázar Alarcón	Adjunto 1	2011-12-15	2012-12-31
Ab. Norma Alexandra Banchón Vásquez	Adjunta 2	2011-12-15	2012-12-31
	Adjunta 1 Subrogaciones	2012-08-06	2012-08-26
		2012-09-15	2012-09-22
		2012-11-14	2012-11-17
Dra. Gabriela Isabel Hidalgo Vélez	Ex Abogada 1 en la Comisión Regional 1	2012-01-16	2012-12-31
Ab. Carla Gabriela Patiño Carreño	Directora Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza	2011-12-16	2012-12-31
Dr. Wilton Vicente Guaranda Mendoza	Director Nacional de Protección de Derechos Humanos y de la Naturaleza, Subrogante	2012-07-04	2012-07-11

4
R.L.

**DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR
DIRECCION NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA
ANEXO 2**

Tipo de derecho vulnerado	Número de casos abiertos existentes (Total casos de abiertos ingresados en periodos anteriores hasta noviembre 2012 que se siguen tramitando + casos diciembre 2012)	Número de casos ingresados enero - diciembre 2012	%	Número de casos resueltos enero - diciembre 2012	%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Adultas y adultos mayores	65	111	0,76%	84	0,91%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Jóvenes	2	5	0,03%	3	0,03%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Movilidad Humana	61	83	0,57%	70	0,76%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Mujeres embarazadas	4	5	0,03%	2	0,02%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Niñas, niños y adolescentes	112	82	0,56%	110	1,20%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas con discapacidad	55	103	0,70%	53	0,58%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas con enfermedades catastróficas	6	7	0,05%	2	0,02%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas privadas de libertad	97	94	0,64%	31	0,34%
Derechos de libertad: Libre desarrollo de la personalidad	1	2	0,01%	0	0,00%
Derechos de libertad: Identidad personal y colectiva	61	49	0,33%	33	0,36%
Derechos de libertad: Igualdad formal, material y no discriminación.	150	119	0,81%	58	0,63%
Derechos de libertad: Religión	3	3	0,02%	0	0,00%
Derechos de libertad: Transitar libremente por el territorio nacional, así como entrar y salir libremente del país.	26	32	0,22%	11	0,12%
SUBTOTAL VULNERACIÓN DE DERECHOS DE PERSONAS	643	695	4,74%	457	4,97%
Derechos de libertad: Acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad	764	960	6,55%	532	5,79%
Derechos del Buen Vivir: Agua	190	504	3,44%	329	3,58%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas usuarias	27	213	1,45%	186	2,02%
SUBTOTAL CONTROL SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	981	1677	11,43%	1047	11,39%
Derechos del Buen Vivir: Acceder libremente a la información generada en entidades públicas	520	599	4,08%	424	4,61%
SUBTOTAL TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	520	599	4,08%	424	4,61%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria: Personas consumidoras	9832	6901	47,05%	4928	53,60%
Derechos de libertad: Asociarse, reunirse y manifestarse en forma libre y voluntaria.	20	12	0,08%	4	0,04%
Derechos de libertad: Contratación	6	9	0,06%	5	0,05%
Derechos de libertad: Desarrollar actividades económicas	5	4	0,03%	2	0,02%

P.V.

Derechos de libertad: Dirigir quejas y peticiones	348	418	2,85%	96	1,04%
Derechos de libertad: Honor y buen nombre	21	12	0,08%	5	0,05%
Derechos de la Naturaleza	62	49	0,33%	9	0,10%
Derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades	10	9	0,06%	5	0,05%
Derechos de libertad: Integridad personal	155	281	1,92%	180	1,96%
Derechos de libertad: Intimidad personal y familiar	2	2	0,01%	1	0,01%
Derechos de libertad: Inviolabilidad de domicilio	8	12	0,08%	7	0,08%
Derechos de libertad: Inviolabilidad de la vida	5	5	0,03%	0	0,00%
Derechos de libertad: Opinar y expresar el pensamiento libremente y en todas sus formas y manifestaciones.	5	8	0,05%	5	0,05%
Derechos de libertad: Propiedad	287	208	1,42%	128	1,39%
Derechos de libertad: Tomar decisiones libres e informadas sobre su salud y vida reproductiva.	0	0	0,00%	0	0,00%
Derechos de libertad: Tomar decisiones libres, informadas, voluntarias y responsables sobre la sexualidad, su vida.	3	3	0,02%	0	0,00%
Derechos de libertad: Vida digna	47	67	0,46%	51	0,55%
Derechos de participación: Elegir y ser elegidos	4	3	0,02%	1	0,01%
Derechos de participación: Participar de los asuntos de interés público	9	6	0,04%	1	0,01%
Derechos de participación: Presentar proyectos de iniciativa popular normativa	0	0	0,00%	0	0,00%
Derechos de participación: Ser consultados	10	5	0,03%	4	0,04%
Derechos de Protección: Debido Proceso	2982	1991	13,57%	936	10,18%
Derechos del Buen Vivir: Alimentación	6	5	0,03%	1	0,01%
Derechos del Buen Vivir: Ambiente sano	168	83	0,57%	30	0,33%
Derechos del Buen Vivir: Comunicación e información	127	177	1,21%	58	0,63%
Derechos del Buen Vivir: Cultura y ciencia	1	0	0,00%	0	0,00%
Derechos del Buen Vivir: Educación	443	412	2,81%	213	2,32%
Derechos del Buen Vivir: Hábitat y vivienda	174	174	1,19%	102	1,11%
Derechos del Buen Vivir: Salud	123	161	1,10%	90	0,98%
Derechos del Buen Vivir: Trabajo y Seguridad Social	775	679	4,63%	404	4,39%
SUBTOTAL OTRAS TEMÁTICAS	15638	11696	79,74%	7266	79,03%
TOTAL GENERAL	17782	14667	1	9194	1

RESUMEN CASOS INGRESADOS VS CASOS RESUELTOS 2012

	Casos años anteriores	Casos Ingresados	Casos Resueltos
VULNERACIÓN DE DERECHOS DE PERSONAS	643	695	457
CONTROL SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	981	1677	1047
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	520	599	424
OTRAS TEMÁTICAS	15638	11696	7266
TOTAL GENERAL	17782	14667	9194
			62,68%

Fuente y Elaboración: Direcciones Nacionales de Planificación y Auditoría Interna

f.n.



DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR
DIRECCION NACIONAL DE AUDITORIA INTERNA
ANEXO 2

Tipo de caso	Número de asesoramientos realizados enero-diciembre del 2012
Administrativo Función Ejecutiva	1032
Administrativo Función Judicial	1253
Adultos y adultas mayores	272
Asuntos entre particulares	1008
Bienes y servicios	403
Civil	1646
Consumidor	4081
Divorcios	325
Educación	680
Inquilinato	711
Laboral	2668
Mujer y familia	665
Municipios	470
Otros	4432
Penal	1147
Pensiones alimenticias	2064
Personas con discapacidad	171
Propiedad	1443
Salud	219
Servicios bancarios	392
Tránsito	426
Violencia intrafamiliar	1080
Vivienda	248
TOTAL	26 836

Fuente: Dirección Nacional de Planificación

al.

