

Delegación Provincial de **Napo**



Gestión oficiosa a favor de una persona que vive con una enfermedad catastrófica, para que sea reconocido el descuento en el pago del impuesto municipal.

La Delegación de Napo de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria.

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

**Helen Suzman,
Política sudafricana, activista contra el Apartheid**

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

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

Casos Emblemáticos

Derecho de las personas con discapacidad a acceder a servicios de salud especializados

La Defensoría del Pueblo de oficio avocó conocimiento de que un ciudadano ingresa de manera reiterada al Centro de Rehabilitación Social de Archidona acusado de violencia intrafamiliar; las autoridades penitenciarias dieron a conocer que presenta crisis psicóticas y sus compañeros de celda temen por su integridad debido a los ataques de violencia. Se realizan gestiones oficiosas ante el fiscal responsable del caso. El Juez de lo Penal en mérito a los exámenes médicos especializados y a pedido de la Fiscalía, en audiencia, declara la inimputabilidad del procesado, siendo trasladado al Centro de Reposo San Juan de Dios de la ciudad de Quito, para recibir un tratamiento acorde a su enfermedad mental; esta acción permitió precautelar su integridad psíquica y la integridad física y psicológica de su familia.

Derecho a la libertad

Mediante gestión oficiosa la Defensoría del Pueblo consiguió que Antonio (nombre protegido), un adolescente quien se encontraba internado en contra su voluntad en el Centro de Recuperación de Adicciones Virgen de Agua Santa de la ciudad de Tena, recupere su libertad.



Visita in situ y diálogo con el director de la Comunidad Terapéutica Virgen de Agua Santa, con el fin de verificar si el tratamiento del adolescente contaba con su consentimiento.

Personas con enfermedades catastróficas acceden a tarifas preferenciales en Tena

La Defensoría del Pueblo intervino en el caso de una persona con enfermedad catastrófica, a quien el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Tena no otorgaba el descuento del 50% en el pago de alcabalas y plusvalía por la transferencia de dominio de una propiedad. Finalmente el GAD otorgó el 70% de descuento del monto que debía cancelar inicialmente.

Derecho a la educación sin discriminación por motivo de edad

Se atendió la petición de las y los estudiantes de la Unidad Educativa Ciudad de Tena (programa de educación acelerada) por cuanto al finalizar el año escolar fueron notificados de no cumplir el requisito de edad. Gracias a la coordinación institucional, la Defensoría del Pueblo logró que la Dirección Distrital del Ministerio de Educación atienda el pedido de las y los estudiantes.

Derechos de las personas consumidoras de Tena en compra de cocinas de inducción

Se receptaron denuncias de personas consumidoras –entre ellas personas adultas mayores y con discapacidad– relacionadas con la adquisición de cocinas de inducción a una casa comercial de la ciudad de Tena. En la audiencia respectiva se analizó la existencia de violación de derechos del consumidor determinados en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; lo que permitió la devolución de las cocinas de inducción a la casa comercial, misma que se comprometió a anular las facturas de compra y a realizar los trámites para la devolución de los valores cobrados mediante las planillas de energía eléctrica.

Restitución de valores cobrados de forma indebida para usuario de telefonía

Mediante gestión oficiosa se tutelaron los derechos de una persona a la que la Corporación Nacional de Telefonía (CNT- EP) realizó un débito indebido de su tarjeta de crédito por el valor de USD 2 695,55 sin notificación alguna. Luego de la intervención de la Defensoría del Pueblo, la empresa CNT- EP reconoció el error y depositó a la persona peticionaria el valor cobrado de forma indebida.

Gestión en la Atención de Casos

Casos atendidos en la Delegación Provincial de Napo de enero a diciembre 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	4	3,10%	1	0,94%
Derechos del buen vivir	10	7,75%	12	11,32%
Derechos colectivos	5	3,88%	2	1,89%
Derechos de consumidores	15	11,63%	22	20,75%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	5	3,88%	8	7,55%
Derechos de libertad	66	51,16%	48	45,28%
Derechos de protección	8	6,20%	3	2,83%
Derechos de usuarios	15	11,63%	10	9,43%
Inadmisible	1	0,78%	0	0,00%
Total	129	100,00%	106	100,00%

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

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

Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Delegación Provincial de Napo de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Gestión oficiosa	27
Investigación defensorial	26
Trámite sumario consumidores	50
Trámite sumario usuarios	1
Vigilancia del debido proceso	2
Total	106

Incidencia en Políticas Públicas Locales

- La Defensoría del Pueblo incidió mediante oficios dirigidos al prefecto de Napo, al gobernador de la provincia y a las y los consejeros, solicitando que se observe lo establecido en el Art. 249 y 328 del Código Orgánico de Organización Territorial, en el sentido de que se continúen ejecutando los programas sociales en el Instituto Sumak Kausai Wasi, en convenio con el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), mismos que han permitido proveer de alimentación a grupos de atención prioritaria.
- La Defensoría del Pueblo presentó peticiones de acceso a la información pública utilizando el parámetro *usuario simulado*¹, a fin de observar el cumplimiento de la obligación de acceso a la información pública de los Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) provincial y cantonal. De este ejercicio se evidenció que solo un GAD entregó dicha información.



La Delegada Provincial de Napo en representación de la máxima autoridad de la DPE suscribe la Declaratoria de la Red de Prevención y Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia del Cantón Tena, conjuntamente con otras instituciones.

- La Defensoría del Pueblo participó en el análisis del proyecto de ordenanza que regula la exoneración en el pago de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras para las personas con discapacidad, adultas mayores y con enfermedades catastróficas o de alta complejidad, del cantón Carlos Julio Arosemena Tola. La comisión acogió las observaciones y los aportes presentados por la Delegación Provincial de Napo, la ordenanza fue sancionada y se espera su publicación en el Registro Oficial.
- La Defensoría del Pueblo participó en reuniones de trabajo con el Centro de Rehabilitación Social de Archidona, a fin de tratar las denuncias respecto al uso excesivo de la fuerza por parte de agentes de la Policía Nacional; la ausencia de calidad en los alimentos; y la tardanza en la tramitación de las carpetas para prelibertad y libertad controlada.

¹ Parámetro establecido por la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública para medir el tiempo de respuesta de las entidades obligadas a atender los requerimientos de información pública.

- Se realizaron operativos informativos y de control de la especulación, acaparamiento y ocultamiento de los productos de primera necesidad con la participación de las y los Comisarios de los cinco cantones de la provincia de Napo. La ciudadanía respondió positivamente por la presencia coordinada de varias instituciones protegiendo sus derechos al comprar productos de buena calidad con precios justos y a ser atendidos de manera cálida. De la misma manera se instó a que se implemente el libro de reclamos.
- Por invitación del Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tena, la Defensoría del Pueblo participó en la reunión de trabajo para conformar la mesa técnica de prevención y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes y evaluar la política pública a través de planes, programas y proyectos desde las competencias institucionales para prevenir y erradicar el consumo prematuro de bebidas alcohólicas, tabaco, estupefacientes y sustancias psicotrópicas de niños, niñas y adolescentes.



Reunión de trabajo con el director del Centro de Rehabilitación Social de Archidona, con el fin de mejorar el servicio de alimentación de las personas privadas de la libertad.

Educación

Procesos educativos realizados en la Delegación Provincial de Napo de enero a diciembre 2016

Población objetivo	N° personas capacitadas en DDHH y de la naturaleza	N° personas capacitadas en el cumplimiento de la LOTAIP	N° sensibilizaciones en DDHH	N° personas sensibilizadas	N° difusiones en DDHH y derechos personas usuarias consumidoras	N° aproximado de participantes en difusiones
Sociedad civil	155	45	5	165	2	90
Personas servidoras públicas	120	43	0	0	0	0
Total	275	88	5	165	2	90

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

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	1.585,00
Monto Ejecutado	1.330,00
% Ejecución	83,91%

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

Ramiro Rivadeneira Silva



Defensor del Pueblo Ecuador

Jovita Giomara Lozada Flores



**Delegada Provincial
de Napo**

Créditos

Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo del Ecuador

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

Paulina Murillo Nevárez
Adjunta de Usuarios y Consumidores

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

Diseño y diagramación:
Dirección Nacional de Comunicación Social

Quito, abril de 2017

Glosario

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

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

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

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

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

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

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

1. Defensoría del Pueblo de Perú, El amicus curiae: ¿qué es y para qué sirve? Jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo, Documentos defensoriales 18 (Perú: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2009), 24, <http://www.corteidh.or.cr/tablas/26654.pdf>; Jesús Alberto López Cedeño, «El amicus curiae», 2011, <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientocivil/2011/08/19/el-amicus-curiae>.

2. Ecuador, Asamblea Nacional, «Constitución de la República del Ecuador» (2008), art. 88, <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>; Asamblea Nacional, «Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional» (2009), art. 39, www.lexis.com.ec.

3. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 89.

4. *Ibíd.*, art. 92.

5. Ecuador, Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 26-30.

6. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 91; Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 39.

7. Defensoría del Pueblo de Ecuador, «Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 (Reglas para la admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador)» (2015), art. 8, <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/104>.

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

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

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

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

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

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

8. *Ibíd.*, art. 11.

9. *Ibíd.*, art. 33.

10. *Ibíd.*, art. 24.

11. *Ibíd.*, art. 21.

12. *Ibíd.*, art. 15.

13. Ecuador, Congreso Nacional, «Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo», Pub. L. No. 7 (1997), art. 24.



Síguenos en:

