

## Delegación Provincial de **Los Ríos**



Trabajo interinstitucional con mesa de autoridades de justicia

### **La Delegación de Los Ríos de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los derechos de las personas usuarias y consumidoras**

**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 Los Ríos concentró sus esfuerzos en los derechos de las personas usuarias y consumidoras.

# Casos Emblemáticos

## **Derecho de las personas con discapacidad a la accesibilidad en el transporte público**

Debido a la denuncia de una persona con discapacidad física de 45% acerca de la falta de accesibilidad y atención adecuada a su condición en el Terminal Terrestre de Babahoyo, se inició la investigación defensorial. Como resultado se obtuvieron pronunciamientos de las instituciones competentes: Agencia Nacional de Tránsito (ANT), Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN) y la Dirección Nacional de Tránsito y Seguridad Vial de la Policía Nacional, en el sentido de que la Empresa Pública Terminal Terrestre de Babahoyo y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo, para que garanticen el acceso y seguridad a favor de las personas con discapacidad en conjunto con cada una de las operadoras de transporte, así como observar el Reglamento Técnico Ecuatoriano de Accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida al medio físico formulado por el INEN. La Empresa Pública Terminal Terrestre de Babahoyo expresó su compromiso de alcanzar el cumplimiento de las normas de accesibilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida, y con este caso se está generando un impacto de promoción de los derechos de las personas pertenecientes a este grupo de atención prioritaria.

## **Derecho a recibir servicios públicos de calidad**

- Se resolvió la denuncia de una peticionaria, sobre el cobro indebido de valores (USD 1 400) que la Corporación Nacional de Telefonía EP pretendía cobrar por concepto de un plan que la peticionaria no había solicitado. Con la intervención de la Defensoría se consiguió la eliminación de la deuda por el valor total.
- La Defensoría del Pueblo atendió la denuncia de una ciudadana a la que la Empresa Municipal de Saneamiento y Alcantarillado de Babahoyo (EMSABA EP), realizó una facturación excesiva del servicio. El caso se resolvió con el acuerdo de revisión de la factura por parte de la empresa, con lo que se atendió la pretensión de la peticionaria.  
reducida, y con este caso se está generando un impacto de promoción de los derechos de las personas pertenecientes a este grupo de atención prioritaria.

## **Derecho de petición**

Se realizó una gestión oficiosa mediante visita in situ al Ministerio de Trabajo de Babahoyo, en respuesta a la falta de atención al trámite de despido intempestivo de un ciudadano, obteniendo como resultado la atención de la petición.

## **Derecho de las personas consumidoras**

Se atendieron varios casos en contra de almacenes de electrodomésticos que entregaron productos de mala calidad, así como casos en los que se vulneró el derecho a obtener información clara, veraz y oportuna en la compra de cocinas de inducción.



Acompañamiento a inspección de control de precios.

## Gestión en la Atención de Casos

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

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	25	3,65%	13	1,68%
Derechos del buen vivir	15	2,19%	25	3,23%
Derechos de colectivos	1	0,15%	2	0,26%
Derechos de consumidores	53	7,75%	59	7,62%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	13	1,90%	13	1,68%
Derechos de libertad	492	71,93%	539	69,64%
Derechos de protección	4	0,58%	23	2,97%
Derechos de usuarios	80	11,70%	99	12,79%
Inadmisible	1	0,15%	1	0,13%
<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>100,00%</b>	<b>774</b>	<b>100,00%</b>

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 Los Ríos de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Garantía jurisdiccional recurso de acceso información pública	1
Garantías jurisdiccionales general*	2
Gestión oficiosa	34
Investigación defensorial	65
Medidas de protección	1
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	3
Tramite sumario consumidores	531
Tramite sumario usuarios	105
Vigilancia del debido proceso	32
<b>Total</b>	<b>774</b>

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

\* Corresponde a dos investigaciones defensoriales.



Delgado Provincial brinda atención ciudadana en casos de posibles vulneraciones de derechos.

## Incidencia en Políticas Públicas Locales

- Mediante reuniones con la Gerencia y Asesoría Jurídica de la EMSABA EP, se promovió la adecuación del espacio físico en el que se realiza la atención a la ciudadanía; se consiguió que el Directorio de EMSABA EP comprometa la ejecución de obras de adecuación.
- Se trabajó de manera articulada con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) del cantón Mocache, en la implementación de la Ordenanza Municipal de Buen Vivir de los Adultos Mayores, la misma que fue aprobada en primer debate.
- Se llevaron a cabo reuniones con los Concejos Cantonales de Protección de Derechos en la provincia de Los Ríos, a fin de recopilar información sobre las ordenanzas de creación y organización de los sistemas cantonales de protección de derechos, así como sobre las defensorías comunitarias que actualmente están en proceso de reactivación y creación. Adicionalmente, se conversó sobre el rol de la Defensoría del Pueblo, a fin de que se deriven casos pertinentes a la Institución.
- Se realizó la labor de acompañamiento a las entidades obligadas por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), a presentar informes sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, destacando especialmente la charla que se mantuvo respecto de las obligaciones de la entidad y el procedimiento que debe cumplir el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Baba.
- La Delegación visitó cuatro cantones de la provincia de Los Ríos a fin de aplicar el parámetro de usuario simulado<sup>1</sup>, con el objetivo de verificar el nivel de cumplimiento de la Lotaip en los GAD.



Trabajo interinstitucional con entidades de justicia.

<sup>1</sup> 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.

# Educación

Procesos educativos realizados en la Delegación Provincial de Los Ríos 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	60	34	0	0	1	22
Personas servidoras públicas	150	82	2	60	0	0
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>116</b>	<b>2</b>	<b>60</b>	<b>1</b>	<b>22</b>

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



Delegación Provincial realiza taller de capacitación en derechos humanos.

## Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	2,537,86
Monto Ejecutado	2.528,27
<b>% Ejecución</b>	<b>99,62 %</b>

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

**Ramiro Rivadeneira Silva**



**Defensor del Pueblo Ecuador**

**Lady España Palomino**



**Delegada Provincial de  
Los Ríos**

#### 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.<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

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.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

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.<sup>7</sup>

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](http://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.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup>

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."<sup>10</sup>

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."<sup>11</sup>

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.<sup>12</sup>

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.<sup>13</sup>

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:

