

Boletín Informativo 2016 Rendición de Cuentas

Delegación Provincial de **Galápagos**



Delegado Provincial de Galápagos en audiencia ciudadana por un caso de derechos de personas usuarias y consumidoras.

La Delegación en Galápagos 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 Galápagos concentró sus esfuerzos en los grupos de atención prioritaria.

www.dpe.gob.ec



Casos Emblemáticos

Derecho a la integridad física y psicológica de persona privada de libertad

La Defensoría del Pueblo llevó a cabo una investigación defensorial a favor de Adrián (nombre protegido), una persona privada de libertad, quien se encontraba en un sitio no autorizado, lo que afectaba su integridad física y psicológica. En ese sentido, la Defensoría exhortó a la Policía Nacional a cumplir con las normas y los derechos que tienen las personas privadas de libertad. Así también, se notificó al Ministerio de Justicia la necesidad de contar con un centro de privación de la libertad en la provincia de Galápagos a fin de garantizar los derechos que tienen las personas privadas de la libertad a mantener el vínculo familiar conforme lo determina la Constitución y el Código Orgánico Integral Penal.

Derecho a la rebaja en servicios de persona adulta mayor

Vicente (nombre protegido) expresó que la Elecgalápagos no realiza el descuento que le corresponde por ser adulto mayor. Mediante gestión oficiosa de la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo se consiguió que la empresa aplique la rebaja en la tarifa del servicio de energía eléctrica a la que Vicente tiene derecho.



Caso de adulto mayor a quien no se realiza el descuento correspondiente en un servicio básico.

Derecho al agua

Una usuaria manifestó que su exesposo solicitó retirar el medidor de agua dejando sin este servicio a la vivienda, pese a encontrarse viviendo ahí, ella y sus hijos menores de edad. Con la intervención defensorial, la entidad proveedora reconectó el medidor de agua y de esa manera se garantizó el derecho al agua de esta familia.



Derecho de las personas consumidoras a recibir información veraz, clara, oportuna y completa de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado

Se atendieron las denuncias de 21 personas en contra de ICESA (Almacenes Japón) quienes denunciaron que trabajadores y trabajadoras de esta proveedora acudían a sus domicilios haciéndose pasar por trabajadores de la Empresa Eléctrica CNEL y del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER) a fin de vender cocinas de inducción aduciendo que eran gratis porque les enviaba el Gobierno o que se trataba de una promoción a la que se hacían acreedores con la sola presentación de la planilla de luz y copia de cédula. En unos casos, les hacían firmar sin dar mucha información; en otros, ni siquiera solicitaban la firma y simplemente la deuda se reflejaba en la planilla de luz. Ante este hecho se convocó a audiencia a la proveedora ICESA, CNEL y MEER, con la gestión de la Defensoría del Pueblo, la proveedora en todos los 21 casos aceptó la devolución de las cocinas y la anulación de la compra de dichos electrodomésticos; y CNEL y MEER, después de recibir el reporte de las anulaciones de las ventas, se comprometieron de manera inmediata a anular en las planillas de luz eléctrica de las y los peticionarios el valor correspondiente a cocinas de inducción.

Derecho a la seguridad jurídica

La Delegación intervino en el caso de una persona que estaba siendo víctima de abuso de autoridad por parte del señor Alcalde Municipal del cantón de Isabela quien no autorizaba continuar la construcción de su vivienda. En tal virtud, la Delegación investigó y comprobó que efectivamente el ciudadano era víctima de un trato desigual, de una mala administración municipal, lo cual generó inseguridad jurídica. Dicho caso fue resuelto en una audiencia pública en la que el Municipio dejó sin efecto la suspensión de los trabajos de construcción. A la audiencia concurrieron más de cien personas, entre ellas, concejales y el Síndico Municipal, cabe señalar que el alcalde no compareció a pesar de estar notificado con anterioridad.



Caso de una persona que estaba siendo víctima de abuso de autoridad por parte del Municipio.



Atención de Casos

Casos atendidos a nivel de la Delegación Provincial de Galápagos de enero a diciembre de 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
ripo de defectio valiferado	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	18	28,13%	14	29,79%
Derechos del buen vivir	8	12,50%	7	14,89%
Derechos de colectivos	1	1,56%	0	0,00%
Derechos de consumidores	9	14,06%	8	17,02%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	3	4,69%	3	6,38%
Derechos de libertad	12	18,75%	6	12,77%
Derechos de protección	8	12,50%	4	8,51%
Derechos de usuarios	5	7,81%	5	10,64%
Total	64	100,00%	47	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 Galápagos de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Gestión oficiosa	9
Investigación defensorial	9
Tramite sumario consumidores	7
Tramite sumario usuarios	5
Vigilancia del debido proceso	17
Total	47

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



Políticas Públicas Locales

- Reunión de trabajo con autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de San Cristóbal, para revisar la Ordenanza contra el ruido vigente, a fin de que se adecúe a los estándares nacionales e internacionales de la Organización Mundial de la Salud.
- Reunión de trabajo con los representantes del GAD Municipal de San Cristóbal (agua y alcantarillado), Empresa Eléctrica Elecgalápagos (luz), Corporación Nacional de Telecomunicación (teléfono), para solicitar los beneficios establecidos en la Ley Reformatoria a la Ley del anciano.
- Reunión de trabajo con la Representante del Ministerio de Inclusión Económica y Social y con la Defensora Pública, para tratar la alimentación de personas privadas de libertad, considerando que en Galápagos no existen Centros de Rehabilitación Social. Se asumió el compromiso con las y los propietarios de restaurantes de la localidad para solicitar su colaboración como un gesto humanitario y proveer alimentos a tales personas que no cuentan con familia en la provincia de Galápagos, hasta que sean trasladados a un centro de privación de libertad.
- Reunión de trabajo con el Alcalde del GAD Municipal de Santa Cruz, para coordinar acciones que permitan apoyar la implementación del sistema de medición de satisfacción de servicios públicos domiciliarios.
- Reunión de trabajo con la Intendente General de Policía, para coordinar acciones para el cumplimiento del Acompañamiento al Ministerio del Interior en la Verificación de Precios.
- Reunión de trabajo con el Secretario Ejecutivo del Concejo Cantonal de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas, Adolescentes y Grupos de Atención Prioritaria del Cantón Santa Cruz para coordinar procesos educativos dirigidos a grupos específicos y a los miembros del Concejo.
- Reunión de trabajo con la Delegada Distrital de Educación de Galápagos para tratar asuntos relacionados con el derecho de educación de niños, niñas y adolescentes.



Trabajo interinstitucional con la Defensoría Pública y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).



- Reunión de trabajo con la Delegada del Ministerio del Interior, el Teniente de Policía y el Jefe de Migración de la Policía Nacional para tratar el cierre de los centros de privación de libertad en el Cuartel de Policía.
- Reunión con la Directora Jurídica y la Directora de Comunicación del Consejo de Gobierno Régimen Especial de Galápagos sobre el incumplimiento al reporte del Informe de Acceso a la Información Pública, porque reportaron que las peticiones que recibían las personas usuarias eran negadas.
- Reunión con la Directora de Control de Residencia y con la Directora Jurídica del Consejo de Régimen Especial de Galápagos para dar a conocer que la Defensoría del Pueblo mantiene peticiones formuladas dentro de expedientes defensoriales que no han sido atendidas y se comprometieron a atenderlas oportunamente.

Educación

Procesos educativos realizados en la Delegación Provincial de Galápagos 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° difusiones en DDHH y derechos personas usuarias consumidoras	N° aproximado de participantes en difusiones
Sociedad civil	0	60	6	128
Personas servidoras públicas	65	30	0	0
Total	65	90	6	128

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

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual				
Total Asignado	760,00			
Monto Ejecutado	628,00			
% Ejecución	82,63 %			

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

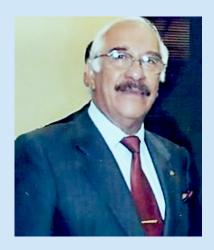


Ramiro Rivadeneira Silva



Defensor del Pueblo Ecuador

Universi Zambrano Romero



Delegado Provincial de Galápagos

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



- 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/hand-le/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.} lbíd., art. 11.

^{9.} Ibíd., art. 33.

^{10.} lbíd., 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.