



12
DOCE
CPS

RESOLUCIÓN No. 0076-DPE- CGDZ5-2017-OS

TRAMITE DEFENSORIAL No. 2022-DPE-CGDZ5-2017

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL ZONAL 5.-

Milagro, 15 de mayo de 2017, a las 16h00.-

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.

1. El día 07 de abril de 2017, en la oficina de la Coordinación General Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, comparece la señora **Rosa Elena Buestán Calle**, con cédula de identidad Nro. 0901140426, quién presenta una petición en contra del Registro Civil, en la que manifiesta lo siguiente: "Mi ahijada Ana Germania Alcivar Moyano de 32 años de edad con discapacidad intelectual, tiene la partida de nacimiento del Registro Civil, con el documento nos dirigimos a la entidad a sacarle la cédula, pero le niegan ese derecho a la identidad, por el hecho de que el padre no consta en el sistema, sin embargo la hermana de nombre Maritza Elizabeth Alcivar Moyano de 33 años, pese a que el padre es el mismo si le dieron la cédula de identidad"
2. Por ello la ciudadana solicita "Que el Registro Civil de Milagro emita la cédula de identidad, pues al no contar con la cédula no ha podido sacar el carnet de discapacidad, ni hacerse atender en los hospitales, porque le piden la cédula".
3. La ciudadana peticionaria adjunta al formulario de solicitud, copias simples de su cédula de ciudadanía y dos copias de partidas de nacimiento de las hermanas Alcivar Moyano, donde se podría demostrar que tienen las mismas características con el mismo nombre del padre y otros datos de filiación, adjunta además una copia de partida de nacimiento computarizada de la Sra. Maritza Elizabeth Alcivar Moyano, donde ya consta con el respectivo número de cédula.
4. Con los antecedentes descritos y tras verificar que nos encontramos ante posibles hechos de vulneración de los derechos: 1.- A la identidad; 2.- Al acceso a servicios públicos de calidad y calidez; y 3.- Atención Prioritaria a personas con discapacidad, los mismos que son plenamente garantizados por la Constitución de la República, se admitió el caso procediendo a dar el trámite respectivo mediante providencia de admisibilidad de fecha 12 de abril de 2017 a las 08H50.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.

5. A foja 6 del expediente, consta la Providencia de Admisibilidad, de fecha 12 de abril de 2017, en que se solicita información al Coordinación Zonal 5 del Registro Civil conforme a los artículos 19 y 21 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo que dispone la obligatoriedad de colaboración que tienen las entidades y servidores públicos en investigaciones defensoriales y además dispone una audiencia pública para el día martes 25 de abril de 2017 a las 09H00, se notifica debidamente a la Coordinadora Zonal 5 del Registro Civil y a la señora peticionaria.
6. A foja 7 del expediente consta la Razón de fecha 25 de abril de 2017, donde el servidor defensorial comunica que no se realizó la Audiencia fijada para ese día debido a la NO comparecencia de la parte peticionaria, Sin embargo la Ab. Alba Flores Lass Asesora Jurídica de la Coordinación Zonal 5 del registro Civil, Identificación y Cedulación, se compromete a solicitar información y tratar de solucionar el problema presentado. Para lo cual pide un plazo de 10 días, ya que se tiene que solicitar información a Planta Central en Quito.
7. De fojas 8 a 10 del expediente consta el escrito de fecha 04 de mayo de 2017, presentado por la señora Coordinadora Zonal 5 del Registro Civil, Identificación y Cedulación, Ing. Ámbar Verdugo Arcos, en el que se adjunta un informe que da cuenta que se ha resuelto el problema y la ciudadana puede ser cedulada a partir de esa fecha en cualquier instantes, solo debe acudir a las oficinas del registro Civil y realizar el trámite pertinente. De esta manera el Registro Civil restituye el derecho que se presumía vulnerado.
8. A foja 11 del expediente consta el escrito de fecha 08 de mayo de 2017, presentado por la ciudadana peticionaria Sra. Rosa Elena Buestán Calle, donde comunica que su petición ha sido atendida favorablemente por el Registro Civil y que agradece la gestión de la Defensoría del Pueblo del Ecuador y solicita el archivo del caso.

III. CONSIDERACIONES:

COORDINACIÓN ZONAL 5
Registro Civil Identificación y Cedulación

SECRETARIA
RECIBIDO

Fecha: 25/05/17 Hora: 12:59
Hojas: 2 Firma: [Signature]

VIENE
12
ds

9. Para el desarrollo de la presente investigación defensorial se ha procedido a realizar el respectivo análisis jurídico del caso, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales:
10. Los principales derechos presumiblemente vulnerados serían 1.- derecho a la identidad; 2.- derecho al acceso a servicios públicos de calidad y calidez; y 3.- derecho a la atención prioritaria a personas con discapacidad. Por ello el análisis se enfoca desde los mandatos contenidos en la Constitución de la República del Ecuador, Acuerdos Internacionales y cuerpos legales nacionales.
11. La Constitución de la República, obliga al Estado ecuatoriano a garantizar de forma general el pleno goce de los derechos a todos los ciudadanos y ciudadanas que residen en el país, es así que en el **artículo 3** numeral primero, establece que: *"es deber primordial del Estado garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes"*.
12. El **artículo 11** en su numeral tercero, determina que: *"Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley;"* el mismo Art. 11 en el numeral noveno, establece que: *"El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución, por lo cual sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos"*.

DERECHO A LA IDENTIDAD.

13. Art. 66 numeral 28.- Constitución de la República, manifiesta: *"El derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos; y conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, la procedencia familiar, las manifestaciones espirituales, culturales, religiosas, lingüísticas, políticas y sociales"*.

DERECHO A LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

14. El derecho a la atención prioritaria consta en la Constitución de la República, Capítulo III Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, Art. 35 *"(atención a grupos vulnerables), las personas adultas mayores, niños, niñas y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad, y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad"*.

DERECHO A ACCEDER A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE CALIDAD.

15. La Constitución de la República del Ecuador garantiza este derecho en su ART. 66 numeral 25 donde manifiesta *"El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características"*.
16. En el **Art. 53** determina: *"Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados"*, y,
17. En el **Art. 54** ordena: *"Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas"*.

IV. ANALISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

18. En este caso que llega a conocimiento de la Defensoría del Pueblo del Ecuador el día 07 de abril de 2017, presentado por la señora Rosa Elena Buestán Calle, a favor de la Ciudadana con discapacidad Ana Germania Alcivar Moyano de 32 años de edad, en contra del Registro Civil, Identificación y Cedulación, por no querer

otorgar la cédula de identidad a la mencionada ciudadana pese a contar con una partida de nacimiento emitida por el propio organismo público de inscripción, cedulación e identificación. Hecho que hace presumir la vulneración de los derechos a la identidad; a la atención prioritaria a personas con discapacidad; al acceso a servicios públicos de calidad y calidez.

13
TRECE
CPS

19. Con estos antecedentes y hechos relatados que dan inicio a la presente investigación defensorial, más el detalle de las acciones realizadas por la Coordinación General Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, y la revisión del marco legal referencial de la Constitución de la República, normas internacionales y cuerpos legales nacionales, que contienen mandatos para la protección de los derechos presumiblemente vulnerados en el caso que nos ocupa, se procede a realizar el siguiente análisis de hechos y derechos.

SOBRE LA COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

20. La actuación de la Defensoría del Pueblo en la presente causa se encuentra legitimada en virtud de lo dispuesto en el artículo 215 de la Constitución, esto es, *"Su función de protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador, además de lo dispuesto en el artículo 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el cual establece que corresponde a la presente institución defender y excitar de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales, individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen"*, disposición legal a la cual se remite el artículo 13 del mismo cuerpo legal, al establecer la atribución que tiene el Defensor del Pueblo de iniciar y proseguir de oficio o a petición de parte, las investigaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos a los que se refiere el antes citado literal b del artículo 2, extendiéndose sus facultades de investigación a las actividades de cualquier autoridad, funcionario, empleado público o personas naturales o jurídicas relacionadas con los casos que se investiguen, no con el fin de establecer indemnizaciones económicas lo cual es competencia exclusiva de la justicia ordinaria, si no de determinar la posible existencia de vulneraciones a los derechos fundamentales, pudiendo exhortar de ser el caso a los responsables, a fin de que corrijan la conducta vulneradora de derechos y establezcan medidas de reparación integral a los afectados.
21. Por lo expuesto, al concluir que la Defensoría del Pueblo es plenamente competente para conocer el presente caso, se procede a realizar el análisis correspondiente sobre el fondo del mismo, determinando lo siguiente:

SOBRE LA POSIBLE VULNERACIÓN DE LOS DERECHOS A LA ATENCIÓN PRIORITARIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD; A LA IDENTIDAD Y A ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD.

22. El artículo 35 de la Constitución de la República garantiza la atención prioritaria a los grupos poblacionales vulnerables entre ellos las personas con discapacidad, la ciudadana Ana Germania Alcivar Moyano a simple vista tendría un porcentaje muy grave de discapacidad, lo que no puede ser certificado por falta de un carnet de discapacidades, ya que según los especialistas del Ministerio de Salud Pública el sistema informático que es manejado con muchas seguridades no permite crear nuevos usuarios sin un número de cédula de ciudadanía, ese documento es precisamente el que no se puede obtener porque el Registro Civil, pese al mandato Constitucional contenido en el artículo 66 numeral 25 donde se garantiza el derecho al acceso a servicios públicos de calidad y calidez, manifiesta que no la ciudadana no puede ser cedulada pese a contar con una partida de nacimiento otorgada por esta misma entidad, la negativa se basa en que el señor padre de la ciudadana no consta inscrito, sin embargo la hermana mayor de Ana Germania, de nombres Maritza Elizabeth Alcivar Moyano que tiene registrado al mismo padre si obtuvo su cédula de identidad. La peticionaria ha pasado varios meses tratando de solucionar el problema en varias oficinas cantonales y provinciales del Registro Civil quienes la ha obligado a seguir largos y engorrosos procesos, que cada vez se empantanar porque la institución no asumía la responsabilidad de ofrecer servicios de calidad y calidez.
23. Como se puede observar en este proceso de investigación defensorial, los derechos humanos efectivamente se encuentran interrelacionados, demostrándose con claridad que la afectación de uno de ellos incide directamente en la afectación de otro derecho fundamental. En este caso el derecho a la atención prioritaria a grupos vulnerables como las personas con discapacidad, el derecho al acceso a servicios públicos de calidad y calidez, el derecho a la identidad y el derecho a la salud, han debido ser trabajados de forma coordinada entre las entidades públicas obligadas por la Constitución de la República a garantizar los derechos de la ciudadanía.
24. La Coordinación Zonal 5 del Registro Civil, ha respondido positivamente al requerimiento de la documentación solicitada, brindando una respuesta ágil y eficiente lo que asegura la restitución del derecho que se presumía vulnerado y posibilita la obtención de la cédula de identidad, que a su vez permitirá la obtención del carnet de discapacidad y la atención especializada en salud.

V. RESOLUCIÓN:

Por las consideraciones expuestas, el análisis de derechos realizado y con la finalidad de tutelar el adecuado ejercicio y aplicación de los derechos constitucionales entre ellos el derecho a la identidad, al acceso a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, y el derecho a la atención prioritaria a personas con discapacidad. La

13
9/8

Coordinación General Defensorial Zonal 5 de la Defensoría del Pueblo, en uso de las facultades constitucionales y legales
RESUELVE:

UNO.- DETERMINAR que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el título II.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del año 2017.

DOS.- DETERMINAR que la Coordinación Zonal 5 del Registro Civil, Identificación y Cedulación; ha realizado las gestiones para atender de manera positiva la petición presentada, para lograr la restitución de los derechos humanos que se presumían vulnerados.

TRES.- EXHORTAR a la Coordinación Zonal 5 del Registro Civil, identificación y Cedulación para que disponga las medidas necesarias para que los servidores públicos de atención ciudadana directa, de todas las dependencias territoriales, garanticen el acceso a servicios públicos de calidad, calidez y buen trato a la ciudadanía en general y especialmente a los grupos de atención prioritaria, cuyos derechos son garantizados por la Constitución de la República del Ecuador.

CUATRO.- DISPONER al Servidor Defensorial Soc. Oswaldo Solis el seguimiento de las resoluciones contenidas en el presente documento.

CINCO.- DEJAR a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas a las que se crean asistidas las partes.-

SEIS.- Notifíquese y cúmplase

Ab. Roxana J. Rezabala Mera

COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL 5 (E)

DEFENSORIA DEL PUEBLO DE ECUADOR

Elaborado por:

Soc. Oswaldo Solis

Notificaciones:

1.- Señorita

Ing. Ámbar Verdugo Arcos

COORDINADORA ZONAL 5 DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN.

Dirección: Centro de Atención Ciudadana, Bloque "A"

Milagro.

2.- Señora:

Rosa Elena Buestán Calle

Dirección: Ciudadela La Esperanza

Milagro.