



**Defensoría  
del Pueblo**

*El Desafío de ser diferentes es cotidiano y permanente*

- 18 -  
Dij y ocho  
A

**RESOLUCIÓN DEFENSORIAL N° 024-DPE-CGDZ1-2017-WD**  
**EXPEDIENTE DEFENSORIAL N° 417-DPE-CGDZ1-2017.**

**DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1.-**

Tulcán, 06 de julio del 2017 a las 10H00

**I. ANTECEDENTES Y HECHOS.**

- 1.- Con fecha 28 de abril de 2016, mediante remisión hecha por ACNUR, la señora [redacted] en documento ingresado a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, pone en conocimiento que: Junto con su familia llegó al Ecuador y Solicitaron refugio al Ministerio de Relaciones Exteriores, donde han sido atendidos por un servidor público para realizar la entrevista, sin embargo durante la entrevista el servidor ha mantenido una actitud hostil, amenazante y discriminatoria.
- 2.- Por lo expuesto, solicita que intervenga la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi ante la Coordinación Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores, a fin de que no se dé este tipo de actos discriminatorios y malos tratos a los usuarios.
- 3.- Con estos antecedentes, La Coordinación General Defensorial Zonal 1, es competente para conocer el presente caso, en virtud de lo que establece el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, que estipula: "La Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país". El numeral 3 dispone: "Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos". El Art. 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, dispone que: "Corresponde a la Defensoría del Pueblo: b) 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. El Art. 2 de la Resolución No. 0058 sobre las reglas de Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, en la que determina que la Defensoría del Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuándo: 1) El presunto vulnerador del derecho sea una institución o funcionario del estado o la Fuerza pública o una persona, natural o jurídica, que actúe por delegación o concesión del Estado. 2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los Derechos Humanos o de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente. A fin de verificar la observancia de los derechos reconocidos en el Art. 66, numerales 4 de la Constitución de la República del Ecuador; para lo cual se admitió a trámite de Investigación Defensorial.

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

- 1.- Mediante Providencia de Admisibilidad No. 001-DGDZ1-DPE-2016-WD, de fecha 29 de abril de 2016, tal como consta de foja 4 y 4vlt del expediente, se dispone notificar con el contenido de la providencia respectiva, al Eco. Steve Vergara, Coordinador Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores; al Ab. Hernán Guerrero, Director de la Unidad de Refugio de Tulcán; y, al Ab. Willan Guerrón, Oficial de Elegibilidad de la Unidad de Refugio, para que en el ejercicio de su derecho a la defensa, contesten en el plazo de ocho días, la petición presentada por la señora [redacted] y presenten la documentación que sirva de soporte para la investigación en el presente Trámite Defensorial y se señala para el día 12 de mayo del 2016 a las 10h00, la realización de una audiencia pública entre las partes.
- 2.- El 10 de mayo de 2016, tal como consta de foja 6 del expediente, se incorpora al proceso el escrito la solicitud de

-18-  
vlt  
A

diferimiento de la audiencia, realizada por el Ab. Willam Guerrón, Oficial de Elegibilidad de la Unidad de Refugio de Tulcán.

3.- El 12 de mayo de 2016, mediante Providencia de Seguimiento N. 002-DPE-CGDZ1-2017-WD, tal como consta en foja 7 del expediente defensorial, se señala para el día 17 de mayo del 2016 a las 10h00 como nuevo día y hora para la realización de la audiencia pública entre las partes.

4.- El 17 de mayo de 2016, tal como consta en fojas 8 v 8vlt del expediente defensorial, se desarrolla la Audiencia Pública, con la comparecencia del Sr. \_\_\_\_\_ y la Sra. \_\_\_\_\_, peticionarios; el Ab. Hernán Darío Guerrero Robles, en calidad de Director de la Unidad de Refugio de Tulcán y el Ab. Willam Guerrón, Oficial de Elegibilidad de la Unidad de Refugio de Tulcán, en la que se acordó lo siguiente:

El Abg. William Guerrón, oficial de elegibilidad del Ministerio de Relaciones Exteriores en Carchi, indica que se realizó normalmente la entrevista con la peticionaria y su familia, y que nunca hubo el ánimo de intimidarlos o crear un ambiente que no sea adecuado para el correcto desarrollo de la misma, además indica que previamente a la entrevista se da una charla a todas las personas que van a ser entrevistadas, en la cual se les indica lineamientos generales, para su conocimiento. Solicita se incorpore al expediente documentos que sustentan sus expresiones y servirán de soporte a la presente investigación defensorial, hoja de registro, las fichas de los dos solicitantes, así como sus entrevistas.

- Los señores peticionarios manifiestan que no se les dio un trato cortes por parte del servidor público que realizó la entrevista, que no se les permitió ampliar sus declaraciones, ya que en la misma no constan la totalidad de sus expresiones; sintiendo que en las palabras de quien realizaba la entrevista les impedía continuar su relato ya que les indicaban que no hablen ya que estaba hablando él; y, en la Resolución que se les notificó aparecen hechos que ellos nunca relataron en la entrevista por lo cual presentaron un recurso de reposición a la resolución emitida por el ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

- El Abg. Darío Guerrero, Director de refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, manifiesta que ofrece poder y ratificación de su intervención a nombre del Eco. Steve Vergara Coordinador Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores en Carchi, a la vez expresa que efectivamente en la resolución con la cual se notificó a los peticionarios consta un error, por lo cual se aceptó el recurso de reposición, lo cual les permite en dos meses generar una entrevista para subsanar lo ocurrido, además se compromete a generar procesos internos en la institución que permitan que los procedimientos sean menos inquisitivos para los usuarios de los servicios, a generar una adecuada socialización en la reunión previa a la entrevista, con el objeto de que los usuarios tengan claro sus derechos, como por ejemplo si no están de acuerdo en el contenido de la entrevista, no firmar el documento, solicitar el cambio de servidor público que realiza la entrevista, entre otros.

- La Defensoría del Pueblo por su parte solicita a las autoridades del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana en Carchi, dar estricto cumplimiento a las disposiciones emanadas en la Constitución de la República del Ecuador; y, garantizar el derecho consagrado en el Art. 66 Numeral 4, que es el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación, además de mejorar los procesos internos en las entrevistas a las personas solicitantes de refugio.

- Se concede al Abg. Darío Guerrero, Director de refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, cinco días a fin de que legitime su intervención realizada a nombre del Eco. Steve Vergara, Coordinador Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores en Carchi.

5.- con fecha 24 de mayo de 2016, tal como consta en foja 15 del expediente defensorial, se incorpora al proceso la legitimación de intervención del Ab. Hernán Guerrero a nombre del Eco. Steve Vergara, Coordinador Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en la audiencia de fecha 17 de mayo de 2016 a las 10:00.

6.- Con fecha 12 de junio de 2016, tal como consta en foja 17 del expediente defensorial, se emite la Providencia de Seguimiento N. 004.DPE-CGDZ1-2016-WD con la cual se solicita el cumplimiento del Acuerdo Tercero en el que principalmente se comprometen a: ...en dos meses generar una entrevista para subsanar lo ocurrido, además se compromete a generar procesos internos en la institución que permitan que los procedimientos sean menos inquisitivos para los usuarios de los servicios, a generar una adecuada socialización en la reunión previa a la entrevista, con el objeto de que los usuarios tengan claro sus derechos, como por ejemplo si no están de acuerdo en el contenido de la entrevista, no firmar el documento, solicitar el cambio de servidor público que realiza la entrevista, acuerdo que no fue cumplido hasta la actualidad.

### III. CONSIDERACIONES

En base a los hechos relatados en la petición y de la documentación constante en el expediente, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, considera que los Derechos Humanos sobre los que corresponde pronunciarse, son: Derecho de igualdad formal, material y no discriminación y derecho de acceder a bienes y servicios públicos de calidad.

a) **Derecho de igualdad formal, material y no discriminación.**

2.- El Art. 11 de la Constitución de la República numeral dos dice que: El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:... 2. Todas las personas son iguales y gozaran de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (Lo subrayado, fuera del texto legal).

3.- El Art. 66, numeral 4 del texto Constitucional, reza: Se reconoce y garantizará a las personas:... 4. Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

4.- El Art. 341 del texto Constitucional, determina que: El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social. El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.. (Lo subrayado, fuera del texto original).

5.- El Art. 393 de la Carta Magna establece que: El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. (Lo subrayado, fuera del texto original).

6.- El Art. 416 de la Carta Máxima del Ecuador dice: Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y en consecuencia: ...5. Reconoce los derechos de los distintos pueblos que coexisten dentro de los Estados, en especial el de promover mecanismos que expresen, preserven y protejan el carácter diverso de sus sociedades, y rechaza el racismo, la xenofobia y toda forma de discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

7.- El Art. 41 de la Constitución dice que: Se reconocen los derechos de asilo y refugio, de acuerdo con la ley y los instrumentos internacionales de derechos humanos. Las personas que se encuentren en condición de asilo o refugio gozarán de protección especial que garantice el pleno ejercicio de sus derechos. El Estado respetará y garantizará el principio de no devolución, además de la asistencia humanitaria y jurídica de emergencia.

8.- El Art. 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos dice que: Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación. (Lo subrayado, fuera del texto original).

**b) Derecho de acceder a bienes y servicios públicos de calidad.-**

1.- La Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 52, inciso primero: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características". (Lo subrayado, fuera del texto legal).

2.- El Art. 66, numeral 25 del texto Constitucional, reconoce: "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". (Lo subrayado, fuera del texto original).

3.- El Art. 314 del texto Constitucional, determina que: "El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la Ley. (Lo subrayado, fuera del texto original).

4.- El Art. 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público dice: Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:... b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;... f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad...(Lo subrayado, fuera del texto original).

7.- El Capítulo Tercero de la Constitución de la República del Ecuador, que trata sobre los derechos de las personas y grupos

-19-  
Vltto /

de atención prioritaria se encuentra a las personas usuarias y consumidoras, del cual la Carta Magna ha destinado importantes artículos, con los que garantiza de manera amplia e interesante, los derechos de los usuarios y consumidores que somos prácticamente todos, a gozar de bienes y servicios de óptima calidad y con plena y absoluta libertad de tener la facultad de elegirlos de acuerdo a nuestras necesidades, exigencia y capacidad económica para sustentar la vida, así como tener una precisa información con respecto a su contenido y características. Por ello es importante que el Estado a través de la ley en este caso de defensa del consumidor deba establecer mecanismos de control, de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores, así como las sanciones y servicios de vulneración de estos derechos y las indemnizaciones correspondientes, por los daños o mala calidad de bienes y servicios y por la interrupción de los servicios públicos que no fueren ocasionados por caso fortuito o fuerza mayor (...) (Manual de Derecho Constitucional Ecuatoriano, págs. 165 y 166). Autor Jorge Benavides Ordoñez.

#### IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS:

1.- Encontrándose el presente trámite en estado de resolver y en base a los méritos de los autos del expediente, se formula las siguientes consideraciones:

**a) Respeto del Derecho de igualdad formal, material y no discriminación y derecho de Acceder a bienes y servicios públicos de calidad.-**

2.- En el presente caso, la señora Wendy Yulany Solórzano, manifiesta que junto con su familia llegó al Ecuador y Solicitaron refugio al Ministerio de Relaciones Exteriores, donde han sido atendidos por un servidor público para realizar la entrevista, sin embargo durante la entrevista el servidor ha mantenido una actitud hostil, amenazante y discriminatoria.

3.- Del análisis de derechos y de las diligencias realizadas en el presente Trámite Defensorial se establece que no se tuteló el Derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación, y derecho de acceder a bienes y servicios públicos de calidad garantizado en el Art. 66 numerales 4 y 25 de la Constitución de la República respectivamente por parte de la Dirección de Refugio de Tulcán, lo que se determina con lo manifestado en la audiencia de fecha 17 de mayo de 2016 en el cual El Abg. Darío Guerrero, Director de refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, manifiesta expresa que efectivamente en la resolución con la cual se notificó a los peticionarios consta un error, por lo cual se aceptó el recurso de reposición, lo cual les permite en dos meses generar una entrevista para subsanar lo ocurrido, además se compromete a generar procesos internos en la institución que permitan que los procedimientos sean menos inquisitivos para los usuarios de los servicios, a generar una adecuada socialización en la reunión previa a la entrevista, con el objeto de que los usuarios tengan claro sus derechos, como por ejemplo si no están de acuerdo en el contenido de la entrevista, no firmar el documento, solicitar el cambio de servidor público que realiza la entrevista, entre otros; con lo cual se evidencia que no se garantizó el Art. 66 numerales 4 y 25 antes mencionados de la Constitución de la República que dice: Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación y Derecho de acceso a servicios Públicos de calidad; tomando en cuenta además que no se informó a la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento del compromiso asumido que fuera mencionado anteriormente, pues hasta la presente fecha no se recibió respuesta la providencia N. 004-DPE-CGDZ1-2016-WD.

4.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad con las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el Art. 215, numeral 3 de la Constitución, en concordancia con los Arts. 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el inciso final del Art. 12 de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se declara la completa validez del presente trámite, en tanto se han cumplido y observado las garantías del debido proceso, y en virtud de lo determinado por el Principio de Motivación, establecido en el Art. 76, numeral 7, literal I) de la Constitución de la República del Ecuador, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

#### V. RESOLUCIÓN:

**UNO: DECLARAR.-** Que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimiento constante en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III, del Procedimiento, Capítulo I, Principios Generales, primordialmente en el Art. 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del 2017.

**DOS: EXHORTAR.-** Al Eco. Steve Vergara, Coordinador Zonal 1 del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, a fin de que realice las acciones necesarias dentro de su institución, especialmente en la Dirección de Refugio de Tulcán, a fin de que los servidores públicos brinden toda la información necesaria a las personas que hacen uso de sus servicios, tomando en cuenta que las personas en condición de movilidad humana pertenecen a un grupo de atención prioritaria, conforme lo establece el Art. 41 de la Constitución de la República en relación al Art. 66 numerales 4 y 25 que dicen: 4. "Se reconoce y garantizará a las personas... el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación" 25. 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.

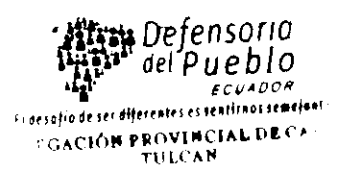
**CUATRO.-** Dejar a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

**CINCO.-** Una vez ejecutoriada la presente Resolución, se ordenará el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

**SEIS: RECORDAR** a las partes, tomar en consideración el plazo de ocho días previsto en el art. 14 de la Resolución No. 0058- CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, respecto de cualquier revisión que se quiera solicitar a la presente Resolución.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.-**

Dra. Sandra Villarreal V.



**COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1,  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CARCHI.**

**Notificaciones:**

- Sra.

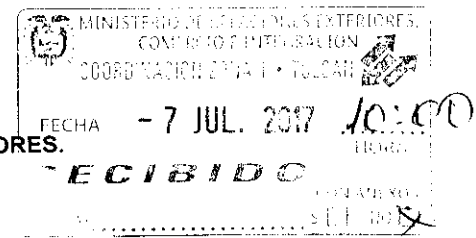
**PETICIONARIO.**

Oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.

-Eco. Steve Vergara

**COORDINADOR ZONAL 1 DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES.**

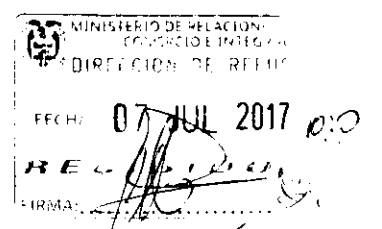
Calles Sucre y Junín.



-Ab. Hernán Guerrero.

**DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE REFUGIO.**

Calles Sucre y Junín.



**RAZÓN.-** En Tulcán, seis de julio de dos mil diecisiete, a partir de las dieciséis horas, notifiqué mediante boleta el contenido de la Resolución Defensorial N. 024-DPE-CGDZ1-20017-WD en el trámite N. DPE-0401-040101-205-2017-000417 que antecede a la Sra. Wendy Yulany Solórzano, peticionaria, en las oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.  
Certifico.

William Delgado Inagan  
**ABOGADO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE CARCHI.**