

## Coordinación General Defensorial Zonal N° 1

# Carchi



Reunión con el GAD Municipal de Tulcán para coordinar propuestas de proyectos de ordenanzas en género, trabajo autónomo y personas adultos mayores.

### 2017: La Coordinación de Carchi de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

**“No debes tener miedo de lo que estás haciendo,  
cuando sabes que es lo correcto”.**

**Rosa Parks**

**Costurera y activista contra la segregación de las personas por motivos raciales**

Hoy en día, los derechos humanos continúan siendo vulnerados de manera cotidiana, a pesar de la promulgación de numerosas declaraciones, convenciones y resoluciones internacionales que reconocen que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y en derechos. Trasladar a la realidad lo que se acordó y reconoció en el papel, es parte de la misión de la Defensoría del Pueblo, institución que promueve y protege los derechos de las personas y de la naturaleza. En el año 2017, bajo el liderazgo de Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo, y la gestión de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 1, nos comprometimos a *hacer lo correcto* y luchar por la real garantía de los derechos de las y los ecuatorianos que residen en el país y en el exterior.

# Casos emblemáticos

## *Derecho a la educación de una adolescente en situación de refugio*

En la parroquia Julio Andrade del cantón Tulcán, Fernanda (nombre protegido) adolescente de nacionalidad colombiana en situación de refugio, acudió a la Defensoría del Pueblo de Ecuador (DPE) debido a que la Unidad Educativa César Antonio Mosquera le negó la rendición de los exámenes finales para graduarse como bachiller, aduciendo que el sistema informático educativo no reconoce el número de la visa de refugio, por lo que le solicitaron la cédula ecuatoriana.

Para garantizar el derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, la DPE efectuó una gestión oficiosa que consistió en realizar un acercamiento con el Distrito de Educación 04D01 San Pedro de Huaca-Tulcán, a fin de que se realicen las acciones necesarias dentro de la plataforma virtual educativa, para registrar el trámite de graduación de bachiller de Fernanda. Como resultado de la intervención de la DPE, Fernanda pudo rendir sus exámenes finales y graduarse como bachiller.

## *Derecho a la igualdad y no discriminación de mujer en situación de movilidad humana*

En la parroquia y cantón Tulcán María (nombre protegido), mujer de nacionalidad colombiana, con visa de refugiada, acudió a la DPE debido a que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) no quiso pagar el valor de su cesantía pese a cumplir con los requisitos legales.

Para garantizar el derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, la DPE inició una investigación defensorial, exhortando a las autoridades del IESS, a fin de que realicen las acciones necesarias para que las personas en condición de movilidad humana reciban atención sin discriminación. Como resultado de la intervención de la DPE, el IESS realizó el depósito de la cesantía a favor de María, con lo que se tuteló su derecho a la igualdad formal, material y no discriminación.



Reunión con peticionaria en situación de movilidad quien solicitó apoyo de la DPE para que se respete su derecho al pago de cesantía en el IESS.

## Derecho a la igualdad formal y material en acceso a centro de privación de libertad

En la parroquia González Suárez, cantón Tulcán, Nancy (nombre protegido) mujer de nacionalidad colombiana en situación de refugio, acudió a la DPE debido a que en un Centro de Privación de Libertad de Tulcán, se le negó el ingreso para visitar a su hijo privado de libertad, aduciendo que la visa de refugio no tiene valor y solicitándole que presente la cédula de residente o de ciudadanía ecuatoriana.

Para garantizar el derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, la DPE efectuó, a través de una gestión oficiosa, un acercamiento con la Directora del Centro de Privación de Libertad de Tulcán, a fin de que tome los correctivos necesarios y se instruya al personal a su cargo sobre derechos que tienen las personas en situación de refugio. Como resultado de la intervención de la DPE, la Directora del Centro dispuso a la Unidad de Seguridad que toda persona en situación de refugio puede realizar las visitas a sus familiares, únicamente con la presentación del Certificado de Solicitud de Refugio.

## Derecho a la educación de dos niños de nacionalidad colombiana

En la parroquia y cantón Tulcán, Carlos (nombre protegido) de nacionalidad colombiana, con visa de refugiado, acudió a la DPE debido a que el Distrito de Educación 04D01 Tulcán-San Pedro de Huaca no le brindó un servicio de calidad para poder registrar a sus dos hijos en la plataforma del Ministerio de Educación, impidiendo así que puedan rendir las pruebas de ubicación y continuar sus estudios.

Para garantizar el derecho a la educación y el derecho a la igualdad formal, material y no discriminación, la DPE inició una investigación defensorial, exhortando a las autoridades del Distrito de Educación, a fin de que realicen las acciones necesarias que permitan establecer mecanismos para la atención ágil y oportuna a las personas usuarias. Como resultado de la intervención de la DPE, los niños se encuentran cursando sus estudios en la Unidad Educativa Consejo Provincial de la ciudad de Tulcán.



Reunión preparatoria a la audiencia con representantes del Distrito de Educación 04D01 Tulcán-San Pedro de Huaca para solicitar el registro en la plataforma del Ministerio de Educación a niños y niñas en situación de movilidad humana.

## Derecho a recibir información clara, veraz, completa y oportuna

En la parroquia y cantón Tulcán, Alexandra (nombre protegido) acudió a la DPE debido a que la Empresa Decameron Colombia S.A.S, no dio trámite a la petición de rescisión del contrato de servicios, conforme a lo establecido en el mismo, esto es dentro de las 24 horas posteriores a la suscripción, habiendo debitado de su tarjeta de crédito la cantidad de USD 886,69.

Para garantizar el derecho de las personas consumidoras a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna, completa y no engañosa sobre el contenido y características de los bienes y servicios privados, la DPE inició un trámite de sumario de usuarios y consumidores. Habiendo llegado a acuerdos en la audiencia pública, se sugirió a la representante de Decameron, que el personal que realiza la oferta de paquetes turísticos, observe los derechos de las personas consumidoras y que se respete el derecho a elegir el bien o servicio. Como resultado de la intervención de la DPE, la empresa anuló el vóucher y Alexandra obtuvo la devolución de su dinero.

## Gestión en la atención de casos

Tabla 1. Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 1 (Carchi) de enero a diciembre de 2017

Peticiónes ingresadas			Peticiónes finalizadas*		
Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias	Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias
63	113	32	46	106	34

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

\*Incluyen finalización de casos ingresados desde el 2013.

Tabla 2. Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 1 (Carchi) de enero a diciembre de 2017

Estrategia	Total ingresados	Total finalizados*
Amicus curiae	1	0
Garantía jurisdiccional medidas cautelares	1	1
Gestión oficiosa	92	93
Investigación defensorial	61	50
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	2	4
Trámite sumario consumidores	35	20
Trámite sumario usuarios	8	7
Vigilancia del debido proceso	8	11
<b>Total Delegación Provincial Carchi</b>	<b>208</b>	<b>186</b>

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

\*Incluyen finalización de casos ingresados desde el 2013.

Tabla 3. Asesorías realizadas a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N°1 (Carchi) de enero a diciembre de 2017

Asesoramientos	Cantidad
Administrativo Función Ejecutiva	39
Administrativo Función Judicial	33
Asuntos entre particulares	24
Civil	107
Consumidor	12
Divorcios	10
Familia	5
Inquilinato	29
Laboral	33
Municipios Administrativo	7
Otros	36
Penal	31
Pensiones alimenticias	58
Propiedad	3
Servicios bancarios	10
Telecomunicaciones	3
Tránsito	9
Violencia intrafamiliar	10
<b>Total general</b>	<b>459</b>

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

## Incidencia en políticas públicas locales

Ante la falta de implementación de la ventanilla exclusiva y preferente para grupos de atención prioritaria como personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas adultas mayores en las instituciones financieras en Tulcán, hecho que se evidencia en la inconformidad de este grupo de personas con el servicio, la DPE entre el 19 de junio y 8 de agosto, coordinó actividades con algunas instituciones del sistema financiero (BanEcuador, Banco de Guayaquil y Austro, así como las Cooperativas de Ahorro y Crédito Tulcán Ltda., y Padre Vicente Rubio) para incidir en la garantía de los derechos de los grupos de atención prioritaria en el servicio de la ventanilla preferente en las entidades financieras en Tulcán.



Cordinadora Zonal en las instalaciones de BanEcuador para garantizar la atención preferente a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y personas adultas mayores .

## Educación

- 9 capacitaciones a personas servidoras públicas
- 2 capacitaciones a la sociedad civil
- 1 sensibilización a la sociedad civil
- 30 personas capacitadas en LOTAIP
- 76 personas de la sociedad civil sensibilizadas en derechos humanos
- 217 personas servidoras públicas capacitadas en derechos humanos
- 69 personas servidoras públicas capacitadas en LOTAIP

Nota: Información tomada del sistema Gobierno por Resultados 2017 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.



Sensibilización a 114 servidoras y servidores públicos, entre personal médico y administrativo del Hospital Luis G. Dávila de Tulcán, sobre igualdad y no discriminación y obligaciones del Estado frente a los derechos humanos.

## Ejecución presupuestaria

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos Operativos		\$16 010,19
Agua Potable	12	\$284,63
Energía Eléctrica	12	\$455,66
Arrendamientos	12	\$14 933,90
Mantenimientos	1	\$336,00
Gastos en personal		\$206 720,27
Remuneraciones personal	6	\$184 918,33
<b>TOTAL</b>		<b>\$200 928,52*</b>

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	\$3 929,01
Monto Ejecutado	\$3 929,01
<b>% Ejecución</b>	<b>100,00%</b>

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, Sistema Financiero eSIGEF, 2017

\* Total asignado POA 2017. Monto ejecutado a diciembre 2017, incluye disminución aprobada en el presupuesto por directrices de cierre del ejercicio fiscal

**Ramiro Rivadeneira Silva**



**Defensor del Pueblo Ecuador**

**Sandra Villarreal V.**



**Coordinadora General  
Defensorial Zonal N° 1**

### 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, febrero de 2018

# 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. *Ibid.*, 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:** "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.