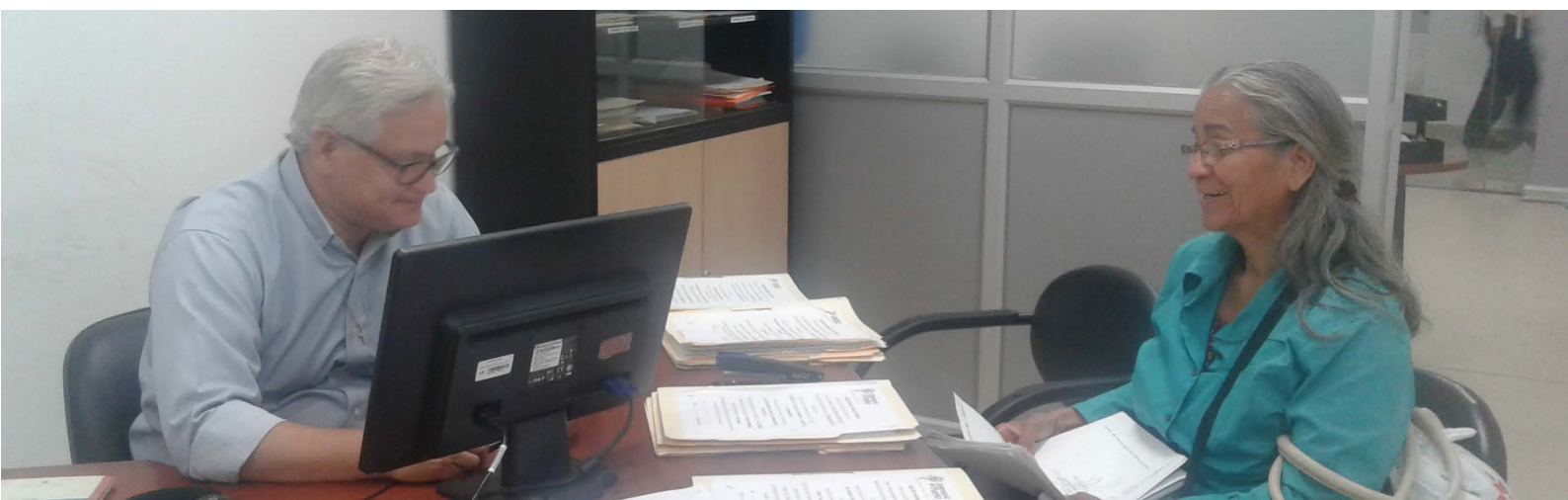


Delegación Provincial de **Santa Elena**



La DPE recibe reclamo de ciudadana adulta mayor por un servicio público domiciliario.

2017: La Delegación de Santa Elena 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 Delegación Provincial de Santa Elena, 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 salud ante contaminación acústica

En el cantón Salinas, un adulto mayor, conjuntamente con otras personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, acudieron a la Defensoría del Pueblo de Ecuador (en adelante DPE) debido a que en el sector de su residencia funcionaba una discoteca que no cumplía con las ordenanzas municipales relacionadas con la contaminación acústica, y que alteraba el orden público en altas horas de la madrugada. Los peticionarios habían comunicado este particular al GAD Municipal de Salinas, así como al Ministerio del Ambiente, sin obtener respuestas favorables que atendieran a su reclamo.

Para garantizar el derecho a la salud ante la contaminación acústica, la DPE efectuó una investigación defensorial después de la cual se emitió una resolución en la que se exhortó a los Ministerios de Salud y de Ambiente a que, conjuntamente con las demás instituciones competentes, resolvieran el problema. Actualmente, las acciones para solucionarlo se han llevado a cabo y los propietarios de la discoteca han cumplido con los requisitos ambientales para el funcionamiento de discotecas y bares en el cantón Salinas.



Servidores de la Delegación Provincial de Santa Elena dialogan con uno de los moradores sobre la contaminación acústica en el sector.

Derecho de una persona con discapacidad a la rebaja de servicios

En el cantón La Libertad una persona con discapacidad auditiva acudió a la DPE debido a que, en determinada ocasión, saliendo de su casa tomó un bus de transporte público que hacía el recorrido habitual Salinas-Santa Elena, perteneciente a la cooperativa de Transporte TRUNSA S.A. La persona, habiendo pagado el valor del pasaje correspondiente al 50 % debido a la rebaja que le correspondía por ley, fue obligada a cancelar la diferencia de dicho valor al interior del vehículo.

Con el objetivo de garantizar los derechos de las personas con discapacidad, la Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial, después de la cual exhortó a los dirigentes de la cooperativa TRUNSA S.A., a que este tipo de acciones no se repitieran; y a que exista, por parte del personal, un trato adecuado y preferente hacia las personas con discapacidad.



Diálogo con funcionaria de empresa de transporte para precautelar derecho de una persona con discapacidad.

Gestión en la Atención de Casos

Tabla 1. Casos atendidos a nivel de la Delegación Provincial de Santa Elena de enero a diciembre de 2017

Peticiones ingresadas			Peticiones finalizadas*		
Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias	Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias
183	56	88	101	24	27

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 Delegación Provincial de Santa Elena de enero a diciembre de 2017

Estrategia	Total ingresados	Total finalizados*
Acción de protección	1	-
Acceso a la información pública	-	1
Gestión oficiosa	37	7
Investigación defensorial	21	33
Medidas de protección	2	-
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	2	-
Trámite sumario de personas consumidoras	147	94
Trámite sumario de personas usuarias	96	13
Vigilancia del debido proceso	21	4
Total Delegación Provincial Santa Elena	327	152

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

Tabla 3. Asesorías realizadas a nivel de la Delegación Provincial de Santa Elena de enero a diciembre de 2017

Asesoramientos	Cantidad
Administrativo Función Ejecutiva	48
Administrativo Función Judicial	90
Asuntos entre particulares	10
Civil	4
Consumidor	14
Divorcios	1
Familia	2
Inquilinato	2
Laboral	11
Municipios Administrativo	2
Otros	2
Penal	1
Pensiones alimenticias	10
Propiedad	1
Servicios bancarios	3
Telecomunicaciones	1
Tránsito	1
Violencia intrafamiliar	2
Total general	205

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

Incidencia en políticas públicas locales

Ante la insatisfacción de las personas adultas mayores por la demora en el despacho de sus causas en el sistema de administración de justicia del cantón Rumiñahui; la DPE entre julio y agosto de 2017, realizó varias reuniones de trabajo con la Dirección Nacional de Acceso a la Justicia del Consejo de la Judicatura, Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, Ministerio de Inclusión Económica y Social, a fin de promover la elaboración del Manual de Atención a Personas Adultas Mayores en el cantón Rumiñahui y su respectiva socialización. Se logró que el personal de la Defensoría Pública brinde patrocinio y que la Función Judicial agilite los procesos de personas adultas mayores.

Frente al maltrato hacia las personas adultas mayores en el servicio público de transporte en el cantón Rumiñahui, el cual se evidencia en la insatisfacción de las personas usuarias, la DPE, en conjunto con el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional y el Consejo Nacional para la Igualdad de las Discapacidades diseñaron el proyecto piloto "Transporte Incluyente", con enfoque de derechos, igualdad y no discriminación. Este proyecto contó con la participación de quienes forman parte de la Cooperativa de Transporte Público Los Chillos, los días 25 y 26 de agosto y el 22 de septiembre de 2017, y con las Cooperativas de Transporte en Puerto Quito los días 1 y 18 de septiembre de 2017. Finalmente, se amplió la ejecución del proyecto a los cantones Pedro Moncayo y Cayambe.

Educación

- 2 capacitaciones a personas servidoras públicas
- 3 capacitaciones a la sociedad civil
- 2 difusiones a la sociedad civil y/o personas servidoras públicas
- 1 sensibilización a personas servidoras públicas
- 3 sensibilizaciones a la sociedad civil
- 80 personas capacitadas en derechos humanos
- 81 personas capacitadas en LOTAIP
- 10 personas servidoras públicas sensibilizadas en derechos humanos
- 87 personas de la sociedad civil sensibilizadas en derechos humanos
- 62 personas servidoras públicas capacitadas en derechos humanos
- 22 personas servidoras públicas capacitadas en LOTAIP

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



Retransmisión de evento sobre derechos sexuales y reproductivos ante autoridades de diferentes instituciones de Santa Elena.

Ejecución presupuestaria

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos en personal		\$4 751,07
Agua potable	1	\$63,86
Energía eléctrica	3	\$342,27
Arrendamientos	2	\$1 299,60
Mantenimientos	2	\$3 045,34
Gastos en personal		\$111 998,45
Remuneraciones personal	5	\$111 998,45
TOTAL		\$116 749,52*

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	\$113,50
Monto Ejecutado	\$113,50
% Ejecución	100,00%

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 de Ecuador

Roxana Janeth Rezapala Mera



**Delegada Provincial
de Santa Elena**

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.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/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.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: “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. *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.