

Oficio No.

Quito, 25 de enero de 2008

Señor Economista

**Alberto Acosta**

**PRESIDENTE DE LA ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE**

Ciudad Alfaro, Montecristi, Manabí.

Distinguido señor Presidente:

Con mucho honor asumo el concurrir ante esta Honorable Asamblea Nacional Constituyente, para cumplir con el deber de presentar a usted y a ésta, el Informe de Labores por el año 2007, cuando han transcurrido apenas 9 años de la creación de la Defensoría del Pueblo.

Cumplimos con este deber legal, que significa una obligación ética al mismo tiempo, para erigir la transparencia en nuestra rendición de cuentas en la función pública y nos sometemos al análisis crítico de ustedes, quienes representan la soberanía nacional.

### **SITUACION DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Permitidme una premisa: El Defensor del Pueblo no posee facultad ni poder coercitivo, en ningún país. Se lo ha descrito conceptualmente, como una magistratura de persuasión. Es decir, que sólo persuade, esto es, que únicamente induce, mueve o motiva a otro con razones para creer o hacer alguna cosa. Este concepto se encuentra en la Constitución Política, al establecer en su Art. 96 que el Defensor, excita, promueve y defiende los derechos fundamentales consagrados en aquella y en los tratados internacionales.

Pero nosotros hemos precisado que aplicamos un elemento anterior a la persuasión, cual es la reflexión. En efecto, el Defensor es magistrado de reflexión porque llama a otros, a funcionarios e instituciones, a la reflexión sobre sus actuaciones, y emite, si es necesario, una convocatoria o una excitativa para persuadirlo a que cambie su conducta o para que cumpla o realice algo en beneficio de los derechos de las personas.

Pero para la protección de los derechos, el Defensor del Pueblo también es un magistrado de la acción, porque está obligado a ejercer acciones de habeas corpus, el habeas data, para interponer recursos constitucionales, y también para presentar demandas en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos: Como lo hemos hecho, por ejemplo, Una, la demanda que iniciamos en contra del Estado ecuatoriano por no haber permitido el sufragio de los ecuatorianos residentes en el extranjero en el año 2002; Dos, en contra del Estado de Costa Rica por haber retenido ilegalmente a dos niños ecuatorianos en el año 2004; y, Tres, en contra del Estado de Colombia en el año 2005, con el propósito de impedir que ese país continúe con las fumigaciones que producían violaciones y daños a

los derechos de ciudadanos y ciudadanas, a la flora y la fauna de Ecuador a lo largo del cordón fronterizo dentro del denominado Plan Colombia.

El Art. 16 de la Constitución Política incorpora un principio que posee un valor inconmensurable:

**“El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos humanos que garantiza la Constitución”.**

Pocas constituciones del mundo lo tienen inserto, de ese modo insoslayable y con toda la fuerza categórica que expresa.

Si en nuestro país el cumplimiento de ese deber, fuere una práctica constante, y si los derechos humanos se observaren y respetaren, en un cierto modo regular, podríamos sentirnos legítimamente orgullosos y orgullosas.

Lamentablemente no es así. El análisis de su veracidad nos lleva a la tristeza. La realidad nos proporciona una información adversa. La violación de derechos civiles y políticos, es notoria, pero de manera permanente se incumplen y se violentan los derechos económicos, sociales y culturales, como la salud, la vivienda, la educación, etc.

Basta observar a los ciudadanos y ciudadanas de a pie, a las comunidades que habitan las selvas, a los pobres de las serranías y los páramos, a los infortunados campesinos y montubios, a los niños, niñas y adolescentes de familias en miseria, a las personas con discapacidades y, peor si reparamos en quienes cayeron a las penumbras de las cárceles, que son mal denominadas del sistema de rehabilitación. A todos ellos y ellas no se alcanza el beneficio de sus derechos.

Las causas son de circunstancias originarias. No existen condiciones estructurales en la base de la sociedad para la satisfacción de esos derechos. **Fácil es apreciar que en nuestro País, el nivel de pobreza lleva paralelo el déficit de esos derechos.** Observemos entonces lo difícil que es proteger derechos en el ambiente adverso que representa una sociedad que es excluyente, discriminatoria y de desigualdades económicas abismales.

Cada intervención nuestra, pequeña o grande, en realidad constituye un reto y lleva un germen de actualidad dramática y de futuro expectante. Luego de una solución actual se impone de inmediato otro desafío de futuro. Así, inagotable y sin desmayos es la labor de la Defensoría del Pueblo.

Sin embargo creemos que las huellas del trabajo van sembrando perspectivas de optimismo. Permítanme poner algunos ejemplos:

Hace no más de 4 años, en el Colegio Manuela Cañizares, a una alumna le advino un embarazo inesperado. Ella y una compañera solidaria, fueron expulsadas. Nuestra intervención que demandó grandes esfuerzos, logró que se anularan las expulsiones y se reivindicaran sus derechos a educarse y su intrínseca dignidad. En los años siguientes se produjeron unos 15 casos similares. Recuerdo el de un colegio de la provincia de El Oro. Con la sola presencia del Defensor del Pueblo se lo evitó. Luego gestionamos para que el

Ministerio de Educación emita como en efecto emitió un Acuerdo en el cual se prohíben esas expulsiones. Ya en 2007, no se han producido casos similares. Este ejemplo demuestra y lo decimos afirmativamente, que se va asentando de a poco el respeto de los derechos esenciales de las adolescentes y de otros sectores vulnerables.

La mediación es el método alternativo idóneo de solución de conflictos. En los nueve años de existencia, la hemos puesto en práctica. Y tenemos que se han resuelto 1.905 de casos y en los dos últimos años el nivel de eficiencia es de 97,52 en el 2006 y de 95,19 % en conflictos laborales, comerciales, crediticio financieros, familiares, profesionales, interpersonales, etc. Creemos que vamos construyendo poco a poco y de manera silenciosa la tan anhelada cultura de paz y de avenencia, superando la conflictividad, la ruptura y la intolerancia en las diferencias y controversias.

Una prueba fehaciente de que nuestra política innovadora de aplicar nuevos métodos para solucionar los conflictos está dando resultados sumamente positivos, El propósito fundamental es procurar que los ciudadanos no se conduzcan y se involucren en trámites judiciales o administrativos agotadores y prolongados. Se ha producido ya una disminución notoria entre el número de las acciones que hemos interpuesto en años anteriores como el amparo constitucional y habeas data, en tanto que se incrementó el número de casos en Mediación. Por ejemplo, en el 2006 se interpusieron 134 amparos constitucionales y 16 hábeas data, mientras que en el año 2007 apenas nos hemos visto obligados a interponer 18 amparos y 3 habeas data. **¿Por qué así?** Pues, porque en nuestras oficinas se resolvieron muchos reclamos contra la administración pública o contra proveedores de servicios, por ejemplo, mediante la innovadora intervención persuasiva y de gestión oficiosa de nuestros funcionarios a las partes contendientes. Con este medio se ha disminuido el grado de conflictividad y se han superado exitosamente las controversias, al producirse acuerdos satisfactorios para las partes.

Mantenemos aceptables relaciones con el poder público, con las distintas entidades sociales y organismos no gubernamentales, con la policía nacional y ejercemos la defensoría pública en virtud de un convenio con el Ministerio Público en todas las provincias, pero con mayor énfasis en las ciudades de Quito y Guayaquil.

En materia de consumidores que constituye la mayor cantidad de casos asumidos, las quejas son por deficiencia y mala calidad de bienes y servicios, publicidad engañosa, la provisión de agua muchas veces no apta para el consumo, como el caso de la presencia de arsénico en Tumbaco y Guayllabamba. Estamos insistiendo a Canadá, a donde se enviaron las muestras para laboratorio de cabellos y uñas de los habitantes posibles afectados, que nos hará saber el nivel de lesiones a la salud que se hubiera producido.

Hemos protegido a las personas de tercera edad y con discapacidades, principalmente en materia de seguridad social. Asesoramos constantemente a los beneficiarios del bono de desarrollo humano y mantenemos todo el sistema informático para su difusión e información a la ciudadanía. Coordinamos acciones con el Consejo Nacional de Discapacidades y laboramos en procura de que el ejercicio del derecho al sufragio se lo hiciera con las facilidades y respeto acordes con el derecho de este sector vulnerable.

Hemos realizado investigaciones en las afectaciones del medio ambiente de comunidades rurales y urbanas, convocando al Ministerio del Ambiente y departamentos municipales

encargados. Los temas acuciantes son los mineros, petroleros, del agua potable y por contaminación industrial.

En lo que concierne a la mujer, la niñez y adolescencia, hemos optimizado la atención a nivel nacional y enfrentado los casos de discriminación por orientación de la sexualidad y de género. Emitimos un pronunciamiento defensorial, advirtiendo el grado de peligrosidad al que ha llegado el feminicidio. Hemos luchado y alcanzado que se cumpla con la paridad de la representación de la mujer en las candidaturas para la Asamblea Constituyente. Se posicionó el derecho a la educación como prioritario y que no puede ser vulnerado a través de la expulsión y la retención de papeles por la falta de pago de pensiones y que el derecho a la educación sea en igualdad de condiciones con las y los ecuatorianos de los niños, niñas y adolescentes que son refugiados extranjeros.

Como nunca antes, organizamos eventos de difusión y promoción por la no discriminación sexual de personas gays, lesbianas, bisexuales, trans e intersexuales. Utilizo el término persona para que se entienda y se acepte el concepto de que todos ellos poseen derechos iguales como las demás personas. Hemos logrado que el Registro Civil acepte fotografiar a las personas trans de acuerdo a su identidad física y seguiremos insistiendo porque en los documentos de filiación e identidad se cambie y consten los nombres acorde a su identidad física, psicológica y social que hayan escogido. Impediremos que el derecho fundamental a la libertad personal se vea vulnerado por la decisión de terceros (representantes), tratando de encontrar **“solución”** a una opción sexual diferente.

Los mayores sufrimientos se insertan entre los migrantes y sus familiares. Cuando en el extranjero fallece un o una compatriota. Cuando son detenidos cruzando irregularmente las fronteras de los EE. UU. Cuando un niño o niña son abandonados en otro País, por fuga de los coyoteros, o porque sus padres se separan, porque éstos mueren o son apresados. ¿Qué dolor puede ser más profundo para sus familiares y allegados, sino estas dolorosas experiencias?

En el cumplimiento con la obligación que nos impone el Art. 8 letra o) de la Ley, extendimos nuestra acción defensorial fuera del País, que es única en el mundo, hemos rescatado de Bélgica, de Costa Rica, desde Nueva York, Chicago, de los EE. UU.; Desde Valencia, Barcelona, Madrid, Tarragona de España, desde Brasil, Perú, etc., más de 20 menores, sin costo alguno para sus familiares ni para el Estado ecuatoriano. Nos quedan 7 por rescatar y hoy mismo, una funcionaria nuestra vendrá desde Madrid acompañando a dos menores para entregarlos a su seno familiar en Quito.

Estamos próximos a inaugurar un programa televisivo con apoyo de una Universidad del País, que se llamará: **“El Defensor del Pueblo difunde tus derechos... ¡Exígelos!”**

## **EL PROYECTO DEFENSORIAL Y LA NUEVA CONSTITUCION**

Las Defensorías del Pueblo en todos los países en donde existen, trascienden desde las raíces sociales y su drama humano cotidiano, tramitan sus acciones por la normatividad jurídica y alcanzan siempre las esferas de la administración pública.

**Estado y Defensoría del Pueblo discrepan cuando aquél no es solidario ni**

**respetuoso de sus obligaciones consagradas en la Constitución.**

Es imperativo que Defensoría del Pueblo y la Administración Pública tengan un mismo programa defensorial. Que el Estado y la administración pública, admitan que su deber primero es convertir a cada ciudadano y ciudadana en un ser dotado de personalidad en su dignidad y en la protección de sus derechos.

**Que se admita que todo individuo es invulnerable en el ejercicio de sus derechos. También que cada individuo asuma que no puede eludir el respeto del derecho a los demás y tampoco el cumplimiento de sus deberes.**

Así entonces el Estado tendría un proyecto defensorial básico, que es el que impone el Art. 16 antes mencionado.

El proyecto defensorial básico conducirá a que se originen condiciones reales para la satisfacción de los derechos sociales, económicos y culturales y que cada individuo esté en aptitud de generar su propia trayectoria de vida, en plenitud de desarrollo en lo material, familiar e intelectual.

Todos sabemos que no es posible una democracia verdadera sin ejercicio y respeto a los derechos humanos. La vigencia de los derechos a la dignidad, a la vida, a las libertades ciudadanas, a la propiedad, a la seguridad social y jurídica, cuanto a recibir servicios básicos de calidad, exige **un Estado aliado al ciudadano y a la ciudadana y no adverso ni opresor ni represivo.**

**La relación de justicia se genera cuando coexisten una sociedad incluyente y un estado garantizador.**

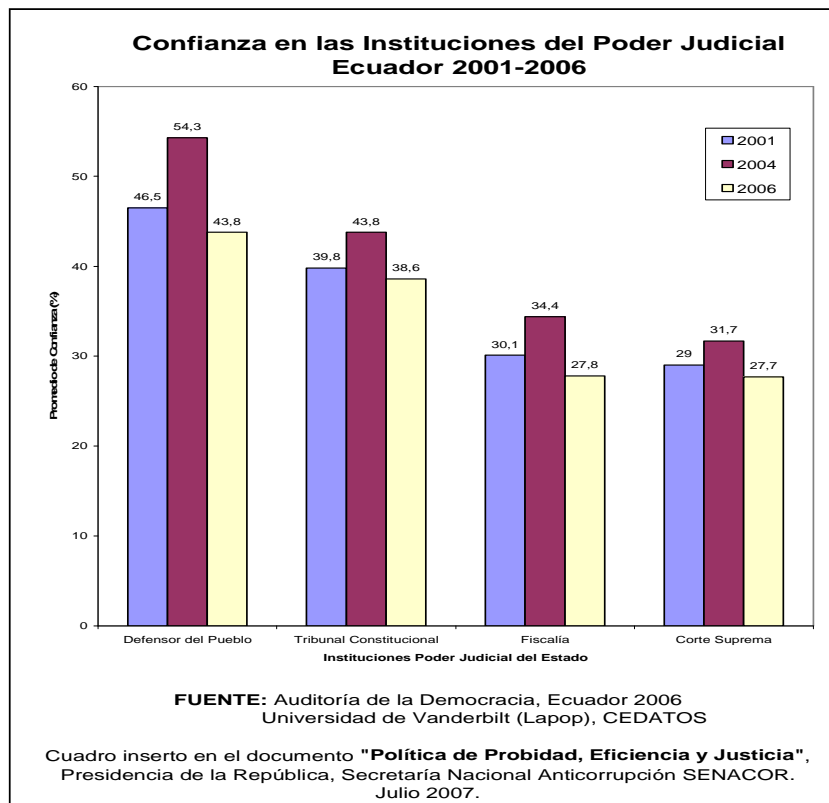
Un propósito de futuro que se haga conciencia en este momento de nuestra historia. **Habrà de erigir una nueva Constitución que reafirme y perfeccione la expresión teórico - jurídica de la actual Constitución, y que cree herramientas que garanticen y hagan factibles los derechos que se proclamen.**

Y para todo, se requiere que el Defensor del Pueblo tenga una fuerza no únicamente moral, sino también imperativamente vinculante, para que de esta manera sus resoluciones se cumplan y no se las considere hasta ahora de orden moral o lírico; esta fuerza vinculante, debe ser incorporada a sus atribuciones.

## **LA CREDIBILIDAD CIUDADANA EN LA INSTITUCION**

En 2007 se ha producido un incremento numérico de los trámites gestionados en todo el país. Evidencia una concurrencia mayor de reclamos, y por ende, el aumento en la confianza de la ciudadanía hacia nosotros del Pueblo.

Una cifra reveladora sobre el grado de fiabilidad se explica en el siguiente gráfico:



En el cuadro señalado, claramente se puede evidenciar que al Defensor del Pueblo se lo ubica en el primer sitio de confianza, seguido del Tribunal Constitucional, la Fiscalía y la Corte Suprema de Justicia, situación que refleja lo dicho con anterioridad en lo que respecta al crecimiento en la demanda de los servicios que ofrece el Defensor del Pueblo.

### BALANCE DEL TRABAJO DEFENSORIAL

La Defensoría del Pueblo del Ecuador a través de la Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social, realiza un seguimiento permanente de los trámites realizados por la Institución en todo el país.

En el 2007, en las 24 Provincias y en la administración central, hemos asumido el conocimiento y el procesamiento de un total de 98.982 expedientes que corresponden:

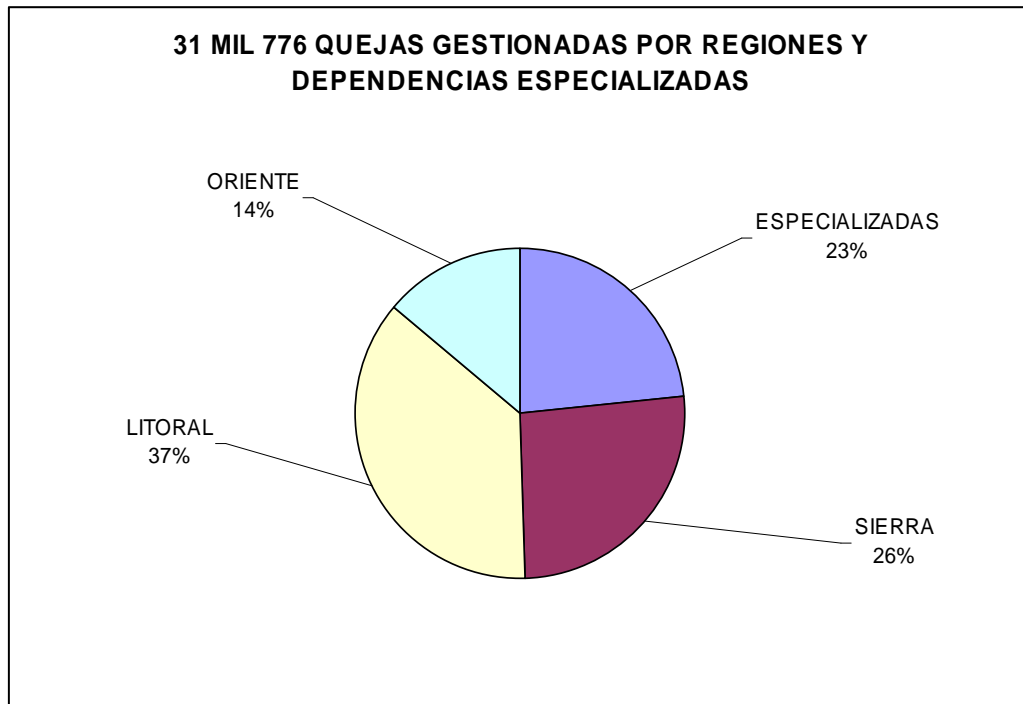
- Al conocimiento y trámite de 31.776 quejas receptadas.
- Hemos interpuesto 100 acciones de garantías constitucionales.
- Hemos emitido 25 informes de procedencia para demandas de inconstitucionalidad.
- Se absolvieron 65.448 consultas directas de la ciudadanía, y de los compatriotas fallecidos en el exterior hemos efectuado 87 repatriaciones.
- A partir de mayo de 2007 hemos atendido 930 casos de defensoría pública y el índice para el año 2008 es inmensamente superior, porque la atención es en todas las ciudades del País y en las oficinas de la Policía Judicial y en las unidades de delitos flagrantes, en estrecha colaboración con el Ministerio Público.
- Hemos conocido y tramitado 80 quejas por la Ley de Transparencia y Acceso a la

Información Pública - LOTAIP.

Como dato referencial es importante que se conozca que desde que la Institución implementó el sistema informático "El Defensor", hasta el año 2007, se han registrado expedientes defensoriales individuales, colectivos y consultas, que sumados todos, ascienden a 581.071.

Durante toda la existencia de la Defensoría del Pueblo la efectividad en la solución de trámites, se mantuvo en el 77 por ciento de promedio, pero en las materias de indígenas, de mujeres, niños y adolescentes y de mediación, bordean el 90% de efectividad.

TIPO DE TRÁMITE	1998 - 1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	TOTAL	%
Quejas	10.920,0 0	15.171,0 0	16.397,0 0	17.686,0 0	18.046,0 0	18.749,0 0	23.612,0 0	32.543,0 0	31.776,0 0	184.900	31,820552
Hábeas Corpus	841,00	1.768,00	686,00	695,00	381,00	321,00	215,00	194,00	75,00	5.176	0,8907689 4
Hábeas Data	49,00	70,00	34,00	69,00	9,00	5,00	15,00	16,00	3,00	270	0,0464659 2
Acción de Amparo	178,00	594,00	148,00	872,00	93,00	136,00	126,00	134,00	18,00	2.299	0,3956487 2
Informes de Procedencia	310,00	124,00	124,00	102,00	89,00	98,00	108,00	105,00	25,00	1.085	0,1867241 7
Consultas	ND	31.998,0 0	37.976,0 0	41.634,0 0	48.409,0 0	63.146,0 0	52.680,0 0	43.833,0 0	65.448,0 0	385.124	66,278303 3
Repatriaciones	ND	ND	14,00	103,00	139,00	116,00	124,00	84,00	87,00	667	0,1147880 4
Defensa Pública	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	930,00	930	0,1600492 9
Debido Proceso	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	620,00	620	0,1066995 3
<b>Total</b>	<b>12.298,0 0</b>	<b>55.379,0 0</b>	<b>55.379,0 0</b>	<b>61.161,0 0</b>	<b>67.166,0 0</b>	<b>82.571,0 0</b>	<b>78.875,0 0</b>	<b>78.915,0 0</b>	<b>98.982,0 0</b>	<b>581.071</b>	<b>100</b>



## ACTUACIONES EN LA TUTELA DE LOS DERECHOS HUMANOS

### CASO SERRANO SAENZ

Es mi deber decirles previamente que hoy Nelson serrano Sáenz no posee abogado patrocinador, pues sus familiares ya no poseen dinero para contratar uno para su defensa; y el designado por la justicia estadounidense, como defensor público, no asume desde hace dos meses su tarea.

En octubre de 2006 nos enteramos que Nelson Iván Serrano Sáenz, ciudadano ecuatoriano, residente en la ciudad de Bartow, Florida de los Estados Unidos de América, un jurado del décimo circuito judicial del condado de Polk, lo había sentenciado a pena de muerte por un presunto delito de asesinato. De inmediato abrimos el expediente defensorial respectivo y en éste descubrimos: Que fue capturado en Quito el 31 de agosto de 2002, las 16h00, que el Intendente de Policía lo sometió a un juicio administrativo, afirmando falsamente que había ingresado como estadounidense al momento de su detención, ocultando su doble nacionalidad. Que ese juicio duró apenas 2 horas 20 minutos. Que su deportación se practicó en horas de la madrugada, sin esperar apelación, y Que ésta se la resolvió cuando Serrano ya estaba en lo Estados Unidos, Que fue apresado en base de una copia simple de orden de arresto en inglés, emitida para ser cumplida por los alguaciles de ese País, Que esa orden fue traída por el detective de los Estados Unidos, Tommy Ray, quien pagó un dólar por hora a 6 policías de Quito y 130 dólares a Pástor Peñaherrera, mayor de la policía, quienes por orden del Intendente la ejecutaron.

Por todas esas violaciones del debido proceso, pero más aún porque las autoridades de los Estados Unidos, no aplicaron el Tratado bilateral de extradición vigente entre Ecuador y ese País, provocando una inexorable nulidad de proceso. Llevamos nuestra exposición a



la Corte de Justicia de Polo, Florida, y logramos hacer suspender la dictación de la sentencia por más de seis meses, y comparecimos también como testigo a favor de esa causa.

La sentencia con la pena de muerte por los 4 homicidios, se emitió y contra ella hemos aportado e intervendremos en el trámite de la apelación. Nos restan elementos de optimismo, pues, en la sentencia se elude cuál es la nacionalidad, tampoco se menciona la circunstancias de cómo fue apresado y puesto a órdenes de la Corte, sin perjuicio de la total inconsistencia de las pruebas de cargo.

El 4 de mayo de 2007, acudí ante el Secretario Ejecutivo y el Especialista Principal a cargo de los Asuntos de Ecuador y Chile de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en Washington, en presencia del señor Procurador General del Ecuador, abordamos el caso de Nelson Iván Serrano Sáenz, con el propósito de arribar a un acuerdo amistoso en el cual constaría que Ecuador admita que en esa oportunidad se violaron los derechos de Serrano, y esto porque en esa Comisión consta un documento en el cual Ecuador afirma que Serrano no era ecuatoriano y exponen todos los argumentos en su contra, con lo cual se lo entrega definitivamente a su condena.

No hemos arribado a ese acuerdo amistoso que significaría un valioso aporte para la nulidad del proceso, que es el primer objetivo de su defensa.

Por supuesto que cuando se cumpla con el juzgamiento en segunda instancia, estaremos presentes luchando con lo que contamos para evitar que se ejecute a un ecuatoriano inocente.

## **EMIGRANTES**

Este es el segundo más grave de los dramas del Ecuador. Ponemos ejemplos:

Luego de haber afrontado el problema originado por la compañía española Air Madrid, y con el apoyo decidido del actual gobierno se logró el retorno de miles de compatriotas a España, quienes casi en su totalidad corrían el riesgo de perder sus plazas de trabajo por incumplimiento a reintegrarse a ellas.

Nuestra intervención estuvo primero dirigida a las autoridades españolas para que consideren el caso como de fuerza mayor, lo que aceptó el Ministerio del Trabajo gracias a la colaboración del señor Defensor del Pueblo de España, luego ante la Cancillería para que se utilice el fondo del migrante en la contratación de charter de aviones y elaboramos el único listado de quienes eran los que debían retornar.

Con estupor vimos en las transmisiones televisivas cuando un español agredió cobardemente a una adolescente ecuatoriana en un tren de Madrid. Esta manifestación de odio racial, xenofóbico y de violencia contra la mujer, constituyen actos delictivos además de atentados a derechos humanos. Por ello, de inmediato ordenamos a nuestro Comisionado para los nacionales en Europa que ejerza acción de querrela popular y al señor Defensor del Pueblo de España le sugerí emitir, como en efecto emitimos, una declaración pública conjunta que se publicó en Ecuador y en España, condenando el hecho y convocando a todos y todas a erradicar la xenofobia y preservar el respeto de la

dignidad y a las minorías inmigrantes.

### **Fallecida y detenidos en Estados Unidos**

La defensa de emigrantes ecuatorianos que ingresan irregularmente a los Estados Unidos de América, nos llevó en el año 2007 a dos escenarios:

El uno, cuando nuestro Comisionado para América del Norte recibe una solicitud de compatriotas en Nueva York y le dicen que Miriam Riera Cajisaca, desapareció en el desierto de Arizona en días anteriores. Iniciadas las gestiones nuestras, después de un mes logramos encontrar su cadáver y asumiendo la responsabilidad del caso, logramos hacer que se le practique un examen de su ADN con muestras de rastros biológicos de elementos de su uso personal. Luego pudimos repatriar sus restos mortales y los entregamos a aquellos.

El otro, cuando en la búsqueda de esa compatriota detectamos que centenares de ecuatorianos se encontraban detenidos en cárceles de los estados de la frontera sur de los Estados Unidos. Hube de visitar los centros carcelarios de California, Arizona y San Antonio, tuvimos sesiones de trabajo con funcionarios del Homeland Security de ese País que nos permitieron establecer mínimos acuerdos prácticos con las autoridades carcelarias. Uno, para que nuestros números telefónicos se inserten en el sistema de cada centro carcelario. Así ahora, los compatriotas nos llaman de inmediato. También acordamos que el retorno a Ecuador se agilice mediante la aceptación voluntaria de la deportación. Esto ha permitido que las deportaciones se practiquen por grupos grandes y en aviones charteados. Ahora ya los compatriotas no permanecen por meses detenidos, sino que retornan a poco tiempo al Ecuador.

Ecuador no consta en la lista de países que tiene acuerdo de cooperación federal como es el “**mandatory access**”, para que las autoridades estadounidenses notifiquen en forma inmediata la lista de los ecuatorianos que sean detenidos, así como la causa y lugar de detención al Consulado correspondiente del Distrito en donde se encuentre la cárcel respectiva, facilitando realizar los trámites correspondientes para la deportación voluntaria o ejecutar los permisos temporales de estadía en dicha jurisdicción.

### **Retorno de niños maltratados por sus padres**

Después de dos años de intensas gestiones ante la Generalitat Valenciana en España, cuatro hermanitas de entre 5 y 11 años de edad, retornaron a Ecuador, luego de que el gobierno español los arrebató del hogar de sus padres por supuesto maltrato infantil y los mantuvo por dos años en un lugar de acogida. Conseguimos su restitución legal y los menores llegaron el 17 de octubre de 2007 acompañados de dos funcionarias españolas y la Defensoría los entregó a sus abuelos en Ecuador.

### **Recuperación de niño plagiado en Estados Unidos**

Como Defensor del Pueblo seguí un largo proceso legal ante la Corte de Chicago para recuperar al niño Alston Sandoval, menor de edad quien fue plagiado en los Estados Unidos. Sus padres lo enviaron a Chicago para que estudie bajo el cuidado de una madrina y ésta a través de engaños logró obtener documentos que los utilizó para

legalizar la adopción del menor ante las autoridades norteamericanas. Logramos el fallo favorable de una Jueza de esa Corte y el niño pudo regresar a Guayaquil en mayo del año 2007, para ser entregado a sus padres por funcionarios de la Defensoría del Pueblo.

### **DESVIO DE OLEODUCTO EN JOYA DE LOS SACHAS**

La ciudad de los Sachas de la Provincia de Orellana, padece de la presencia de un tubo por el que se transporta el crudo del petróleo como parte del SOTE. Esa presencia provoca un estado permanente de angustia y temor de la ciudadanía, pues, en repetidas ocasiones, se han producido estallidos en distintas partes del circuito de ese tubo, por lo que es un atentado al derecho a vivir en condiciones de salud espiritual y física y un virtual atentado al ambiente.

Luego de que el Ministro de Energía, Petroecuador y el ex Presidente de la República, Dr. Alfredo Palacios, como las autoridades de Petroecuador, no respondieron siquiera al clamor del pueblo de la Joya de los Sachas ni a la excitativa que realizó el Defensor del Pueblo para que declaren la emergencia, a fin de erradicar ese tubo y ubicarlo en otro sitio donde no signifique peligro alguno, interpusé una acción de amparo constitucional, para que el Juez competente, así lo ordene. Ganamos la primera instancia y los demandados, el Ministro de Energía, Petroecuador apelaron.

La Primera Sala del Tribunal Constitucional confirmó la Resolución de conceder el recurso de amparo constitucional interpuesto por el Defensor del Pueblo. En ese, se ordena al Ministerio de Energía la reubicación inmediata del tramo del oleoducto secundario que atraviesa por ese Cantón. Esta resolución la estamos haciendo cumplir.

### **DEFENSA DE QUITO COMO SEDE PARA PARTIDOS DEL CAMPEONATO MUNDIAL**

El de 30 de mayo del 2007, por mi propia iniciativa, me dirigí al Presidente Pro-Tempore del Consejo Andino de Defensores del Pueblo para solicitarle que convoque a una reunión extraordinaria del Consejo, para conocer sobre la decisión tomada por la Federación Internacional de Fútbol Asociado (FIFA), que prohibía realizar partidos de fútbol internacionales en campos de juegos situados a más de 2.500 metros de altura sobre el nivel del mar. Dicha decisión afectó a países sudamericanos como Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, que estarían impedidos de celebrar competencias internacionales de fútbol.

Los Defensores que conformamos el Consejo Andino de Defensores del Pueblo, nos reunimos en la ciudad de Quito, el 11 de junio del 2007, emitimos una DECLARACION para rechazar el veto dispuesto por la FIFA, por constituir un genuino acto de discriminación a los pueblos de las ciudades de Bogotá, Cuzco, la Paz y Quito, que se encuentran a más de 2.500 metros sobre el nivel del mar, porque violentaba tanto el derecho de la universalidad de la práctica del deporte, como las relaciones de fraternidad, solidaridad y respeto internacionales, a las que el deporte inspira y propende. Y principalmente, la Declaración exhortaba a la FIFA para que revoque ese veto, por ser además violatorio a los mandamientos de los objetivos esenciales del propio Estatuto de la FIFA y en fin, porque significaba un apartheid deportivo.

AL MISMO TIEMPO EN LA DECLARACIÓN SE SOLICITÓ A LA ALTA COMISIONADA PARA LOS

DERECHOS HUMANOS DE LAS NACIONES UNIDAS, SU PRONUNCIAMIENTO RESPECTO DE LA DECISIÓN DISCRIMINATORIA DE LA FIFA QUE AFECTA ESPECIALMENTE A LOS PUEBLOS DE BOLIVIA, COLOMBIA, ECUADOR Y PERÚ.

LA DECLARACIÓN ADOPTADA POR EL CONSEJO ANDINO DE DEFENSORES DEL PUEBLO, SIRVIÓ DE FUNDAMENTO PARA QUE LAS AUTORIDADES DEPORTIVAS DE LOS PAÍSES ANDINOS AFECTADOS, SE REUNIERAN EN PARAGUAY PARA SOLICITAR QUE SE SUSPENDA TAL MEDIDA, LOGRÁNDOSE EL OBJETIVO PROPUESTO Y EN PARTICULAR, QUITO FUE HABILITADO PARA REALIZAR LAS COMPETENCIAS INTERNACIONALES DE FÚTBOL.

### **DEFENSA DE GÉNERO Y LUCHA CONTRA EL FEMINICIDIO**

EN NOVIEMBRE DE 2007, INICIAMOS LA LUCHA EN CONTRA DEL FEMINICIDIO; ES DECIR, EN CONTRA DEL ASESINATO DE MUJERES POR EL HECHO DE SER MUJERES. SE TRATA DE UNA ALERTA A LA COMUNIDAD Y A LAS AUTORIDADES PARA QUE EN NUESTRO PAÍS NO SE DESARROLLE ESTA FORMA DE VIOLENCIA EXTREMA. EN ALGUNOS PAÍSES DE AMÉRICA SUMAN CIENTOS LOS ASESINATOS DE MUJERES DESPUÉS DE HABER SIDO TORTURADAS Y VIOLADAS.

También, con apoyo del Fondo de Población de las Naciones Unidas, implementé la denominada Ruta de Gestión para atender, a nivel nacional, las quejas de mujeres por violencia intrafamiliar. Siete de cada diez mujeres son agredidas física, sexual y psicológicamente en el Ecuador.

### **DEFENSA DE LOS DERECHOS DE UN TRANSEXUAL**

UN JOVEN TRANSEXUAL SE QUEJÓ ANTE EL DEFENSOR DEL PUEBLO, PORQUE LA UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE, LE NEGÓ LA MATRÍCULA PARA ESTUDIAR LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL, ADUCIENDO SU ORIENTACIÓN SEXUAL. LAS PARTES COMPARECIERON EN LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN GUAYAQUIL, DONDE SE RESOLVIÓ Y LA UNIVERSIDAD ACEPTÓ QUE ESTE JOVEN TENÍA DERECHO A MATRICULARSE PARA ESTUDIAR LA CARRERA QUE ÉL DESEARE, SIN DISCRIMINACIÓN Y CON RESPETO A SU PREFERENCIA SEXUAL, CONFORME A LO QUE DISPONE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA.

Sin embargo, al instante de comparecer a matricularse, la Universidad le entregó un listado de requisitos en el cual han incorporado un impedimento para matricularse para quienes han estado ya matriculados en otra Universidad y ésta lo ha incorporado en días anteriores. Por supuesto, que dicha Universidad se quiere burlar de los derechos de las personas, lo que no permitiremos, pues, ya ordenamos la apertura de un expediente defensorial y ejerceremos todas las acciones necesarias para evitar la discriminación que se está cometiendo.

### **LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**

La Dirección de Transparencia y Acceso a la Información Pública capacitó a funcionarios públicos de 20 provincias en la difusión y promoción de la respectiva Ley. Monitoreó más de 350 instituciones del Estado para que actualicen sus datos en las páginas Web. Hemos abierto sumarios administrativos a 93 instituciones públicas que no ubicaron en sus páginas Web la información exigida en el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo que dio como resultado que 85 entidades se pongan al

día en la información requerida a través de sus páginas Web. Ahora de todas las entidades del sector público acatan la LOTAIP, en un 91%.

## DERECHOS DE LOS INDIGENAS

### Caso de los Huaoranis

Nos correspondió investigar un atropello, que se había cometido en contra de los intereses de la Comunidad Huaorani. Un anterior Consejo de Gobierno de esa comunidad, suscribió un Convenio con la compañía norteamericana Eco Genesis Development, mediante el cual otorgó a ésta en usufructo por 30 años, una extensión de más de 640.000 hectáreas de su territorio, en la Amazonía.

Según ese convenio suscrito en la Notaría Cuadragésima del Cantón Quito, en enero del 2006, en esa superficie se realizarían inversiones para el desarrollo farmacéutico, la explotación forestal, el turismo ecológico y de todos los productos que se generan en esos territorios, mediante la inversión extranjera, según proyectos que se invertirían para la explotación de esos recursos naturales.

Entre las irregularidades detectadas estaba el hecho de que no se fijó ningún precio por el usufructo, sino que se establecía un fideicomiso por una suma anual en dólares, no determinada, y que supuestamente se depositaría como compensación en ese fideicomiso. Pero lo abominable del caso, es que la administración del fideicomiso estaría a cargo de la misma compañía beneficiaria, a la cual se le exoneraba de todo tipo de caución, dándole la facultad ilimitada para que pueda transferir o ceder los derechos del usufructo, en forma total o parcial, a cualquier persona natural o jurídica, nacional o extranjera.

En contra de ese convenio tan gravemente perjudicial, interpusimos una fructuosa acción de amparo, en la que demandamos la suspensión de todos los efectos de la "constitución del usufructo" mencionado, porque atentaba a los derechos de propiedad inalienable e imprescriptible del Estado y de los territorios de la comunidad, la preservación de los recursos naturales como también de áreas protegidas y de parques nacionales.

### Red de Promotores Indígenas

Con la Dirección Nacional de Defensa de los Pueblo Indígenas, hemos desplegado una labor sostenida en la promoción y defensa los derechos humanos individuales y colectivos de los pueblos indígenas y ha significado una respuesta desde la visión de la diversidad étnica y cultural, pero sobre todo ha abierto las puertas para que las 14 nacionalidades indígenas existentes en el Ecuador, tengan la posibilidad de contar con una entidad plenamente identificada y con presencia propia de ellos, de carácter nacional y dentro de la parte estructural de la Defensoría del Pueblo.

Uno de los mayores logros conseguidos por la Defensoría es la implementación del programa denominado **"Construyendo el poder en las bases comunitarias para la Defensa de los Derechos de los Pueblos Indígenas, la Paz y el Desarrollo Sustentable"**.

Este proyecto ha permitido capacitar y formar a 40 Promotores de los Derechos Humanos de todas las nacionalidades, pueblos y organizaciones indígenas del país, quienes a su vez se convirtieron en un nexo entre sus comunidades y las oficinas de la Defensoría del Pueblo de Ecuador en cada provincia, socializando el concepto de protección y defensa de los derechos humanos y colectivos de los pueblos indígenas reconocidos en la Constitución Política del Estado y en el Convenio 169 de la OIT.

Esta Red viene trabajando activamente y para este año destinaremos recursos para financiar las actividades y con ello, asegurar su mayor eficacia.

### **La Justicia Ancestral Indígena**

Otro plan nuestro es el de insertar y aplicar en la realidad el principio la justicia indígena en cumplimiento de la disposición constitucional que lo ordena. En la búsqueda de este objetivo, hemos encaminado nuestros esfuerzos en propiciar que se estructuren vínculos de coordinación entre las autoridades fiscales y los organismos indígenas, para crear las unidades de justicia indígena dentro del Ministerio Público, y para que este organismo asuma el reto de afrontar la diferencia entre la justicia común y la indígena.

Desde una perspectiva general, el movimiento indígena del Ecuador, ha logrado un gran avance en lo político, pero el acceso a la justicia ordinaria para los indígenas es totalmente injusto, discriminatorio, abusivo, autoritario.

Es impostergable la instalación de un sistema que fije las competencias de la justicia común y la indígena para generar un sistema de defensa trascendental de los derechos de los pueblos indígenas. Vale anotar que muchos ciudadanos en general, y los indígenas mucho más, desconfían de las autoridades de justicia ordinaria. Las personas, familias y comunidades indígenas no tienen fácil acceso a la justicia ordinaria con dignidad y respeto a su cultura, más aún si consideramos que tal administración es urbana y no ha considerado con igual importancia para con los indígenas de las zonas rurales.

Se incumple el principio constitucional del respeto al debido proceso y del derecho básico de contar con un intérprete cuando son inculcados ante un Fiscal o Juez.

La mayoría de las bases comunitarias indígenas, se resisten a acudir a las autoridades judiciales para solicitar su intervención y solucionar sus múltiples problemas e injusticias. Muchos hechos de violación a sus derechos, han quedado en el silencio y la impunidad. Así, los derechos de los pueblos indígenas consagrados en la Constitución y en otros instrumentos internacionales no se cumplen.

Nos correspondió formular los primeros proyectos de textos de resoluciones administrativas, y luego convocar a repetidas mesas de discusión para fijar los primeros lineamientos básicos que ya dieron lugar a la designación de fiscales indígenas en dos provincias.

Si hubieran estado diferenciadas las competencias entre la justicia indígena y la justicia común, se hubiera evitado las prisiones injustas de las que fueron víctimas muchos miembros de la comunidad Sarayacu, por ejemplo, por luchar en la defensa de sus

territorios.

Para nosotros, la protección y reivindicación de sus derechos, incluida la justicia indígena, constituye un verdadero movimiento de liberación para los pueblos indígenas. Para ello, hemos comprometido permanente y preferentemente nuestro trabajo y todo el accionar de la Institución y evidentemente de sus funcionarios y funcionarias.

Hemos generado un sistema defensorial propio, interno de la Defensoría, orgánico y eficiente, con la coparticipación directa, estructurada y efectiva de los pueblos y las nacionalidades indígenas del país y cooperamos estrechamente con otros sistemas de protección de estos derechos. Con el Plan Nacional de Derechos Humanos, con el CODENPE, y con el sistema de educación intercultural bilingüe.

### **CONSUMIDORES Y USUARIOS**

Dijimos que en todo el País, de entre las materias, la de consumidores y equivale al 36,3 del total de las receptadas en el 2007. En Quito las quejas por el servicio de agua potable, equivalen al 15%, por las deficiencias en la provisión de energía eléctrica el 71% y, en contra de las empresas telefónicas pública y privadas el 15%.

### **CASO INTERAGUA**

Voy a referirme a la empresa más perversa que existe en el país, porque atropella sistemáticamente y con insolencia los derechos de los usuarios en la ciudad de Guayaquil. Provee de un pésimo servicio del agua potable, a veces hasta contaminada, factura sin proveer una sola gota de agua a ciudadanos propietarios de solares y casas vacías. Miles son las planillas que emite abusando con cantidades de expoliación al consumidor y principalmente a los pobladores de los suburbios que sabemos son de escasos recursos de la ciudad de Guayaquil.

Las tarifas las incrementan trimestralmente y facturan un equivalente al 80% por cada planilla de agua, por concepto de alcantarillado mientras que en la ciudad de Quito apenas pasa el 30%.

Contra la emisión de planillas sin proporcionar el servicio y para que se reconecte el la provisión de agua a quienes se les cortó el servicio, en base de esas facturas abusivas, propuse una acción de amparo constitucional, en cuya primera instancia el Juez, en actitud de prevaricador, rechazó nuestra demanda. Sin embargo, el Tribunal Constitucional el día 22 de enero de este año, ha dado la razón al Defensor del Pueblo, revocando la resolución del juez.

Contra la otra inequidad, cual es el precio por alcantarillado, también hemos interpuesto acción de amparo para que se lo deje insubsistente, y estamos esperando la resolución del Tribunal Constitucional.

### **CASO DE EMELGUR - DURAN**

Gracias a la acción de nuestra oficina en la ciudad de Durán, se estableció que la

Compañía EMELGUR que suministra el servicio de energía eléctrica, al igual que INTERAGUA, ha venido cometiendo cobros abusivos y deficiencias en el servicio que presta.

Iniciamos los trámites de quejas de los usuarios que rebasaron en poco tiempo el número de 700 y ante este nivel de gravedad, mediante el expediente defensorial correspondiente, en contra de EMELGUR, se logró que esta empresa admita los errores que ha venido cometiendo y procedió a suspender la ejecución de las planillas y en los actuales momentos se desarrolla una auditoría con el propósito de dejar saneado el abuso.

### CASO PORTA

Es mi deber mencionar un ejemplo de la más reprochable conducta abusiva cometida hasta ahora: La cometida por la Compañía CONECEL – PORTA.

El 17 de julio de 2000, emití el Pronunciamiento Público Defensorial, en el cual EXHORTE a la Compañía PORTA, sobre la obligación de devolver los dineros cobrados en exceso en materia de redondeo; y, a la Superintendencia de Telecomunicaciones para que adopte las medidas que permitan su inmediata devolución. La SUPTEL, mediante Resolución No. ST-2000-0452, del 10 de octubre de 2000, ordenó a CONECEL-PORTA que reintegre lo indebidamente cobrado, pero sólo a partir del 11 de febrero de 1999.

Luego de 5 años, cuando concluyeron las acciones judiciales de Porta en contra de esa resolución, inicié el expediente defensorial No. 26359-06, en el cual por peritaje, se estableció la cantidad de USD.27'036.732,00, como valores a devolver a los usuarios, dejando en claro que sólo era por el período de 11 de febrero 1999 al 10 de octubre de 2002.

La compañía Porta se opuso afirmando, con sarcasmo, diciendo que esperaba que cada usuario le diga el valor individual, pero ocultó la información de cuáles son los usuarios y los niveles de sus consumos. Luego afirmó que ya había devuelto Doscientos Millones de Dólares en programas de compensación. Ni lo uno ni lo otro la libera de su obligación de devolver los dineros indebidamente cobrados, motivo por el cual denuncié este hecho al señor Fiscal General de la República.

Luego de ello, ordené la apertura de un nuevo expediente defensorial No. 009-07, para establecer el monto que deberá devolver Porta por el período desde el 26 de agosto de 1993 (fecha de la concesión) hasta el 10 de febrero de 1999.

La Ley Especial de Telecomunicaciones, vigente desde el 10 de agosto de 1992, en su artículo 39, De la Protección de los Derechos de los Usuarios, dispone que las tarifas por el uso de telefonía, se facturaran por tiempo efectivo de uso, establecido en horas, minutos y segundos, según corresponda. Y el artículo 25, inciso segundo, dispone que: **“Las empresas legalmente autorizadas establecerán los mecanismos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios”**. Y en el mismo contrato de concesión de frecuencias, entre el Estado Ecuatoriano y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. - PORTA, se estableció que el método para facturar al abonado sería en base al tiempo real de uso de la red. Todo ese régimen legal violó Porta.



Por tales actuaciones, con fecha de 9 de febrero de 2007, remití al Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, el Oficio No. 004-DDP-DNCU-26359-06-2007, en el que le RECOMENDÉ que suspenda todo tipo de negociación con la empresa Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. y no se suscriba un nuevo contrato de concesión de frecuencias, para no premiar la falta de seriedad de un proveedor de servicio para con sus clientes, a quienes ha perjudicado, cometiendo además, una falta de respeto hacia el Estado Ecuatoriano.

Y conjuntamente con el Consejo Tutelar de los Derechos Humanos, órgano consultor de la entidad, el 13 de noviembre del 2007, RESOLVIMOS emitir CENSURA PUBLICA en contra de la Compañía CONECEL S.A.-PORTA, por la violación de los derechos del consumidor, en conformidad con el artículo 8, literal k de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y EXHORTAMOS al Presidente Constitucional de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, al CONATEL y a la SENATEL, para que no autoricen, ni se suscriba a nombre del Estado Ecuatoriano, ningún contrato de concesión con CONECEL S.A. - PORTA.

EL fundamento legal es porque CONECEL infringió las disposiciones del Art. 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones y, en particular, el Art. 42, numeral 2, incisos 2, 3, 4 y 9; y, por tanto, debía aplicarse la negativa al otorgamiento de una nueva concesión, según el Art. 29 letra e) de la Ley y 43, letra e) del Reglamento para el Sistema de Telefonía Móvil Celular (STMC).

### **CASO MOVISTAR**

La telefónica Otecel S.A. - Movistar, también está bajo la investigación del Defensor del Pueblo. Cuando las acciones judiciales interpuestas por esa compañía concluyan, también estableceremos los valores que deben devolver a sus usuarios por el redondeo de la tarifa en que incurrieron al igual que la empresa Porta.

Mas, Movistar, los días 4 y 5 de diciembre del 2007, dejó sin servicio a sus usuarios, por lo cual le abrimos un expediente defensorial para que compense e indemnice a sus usuarios en los que hay lugar según la Ley.

La compañía ofreció y compensó para cada uno de sus usuarios en el equivalente de USD.3,00 en uso de minutos, lo cual no lo podemos aceptar, pues, las proveedoras no son quienes tienen que fijar el método y el valor de compensación, sino las autoridades. Esto lo realizaremos a través de los peritajes técnicos que hemos ordenado dentro del proceso.

### **PROPUESTAS CONSTITUCIONALES**

Nos permitiremos proponer algunas ideas que sirvan como propuestas constitucionales, a fin de contribuir a integrar en la nueva Constitución, principios y herramientas que garanticen los derechos humanos, como por ejemplo:

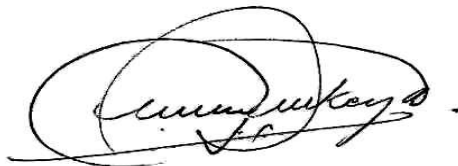
- Para garantizar el ejercicio pleno de los derechos colectivos;
- Para asegurar que las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo tengan

- fuerza vinculante para su eficaz cumplimiento;
- Para garantizar el debido proceso administrativo y del proceso penal;
  - Para proteger la libertad individual de toda medida cautelar errada o abusiva; y,
  - Para asegurar la distribución de medicamentos genéricos.

Con todo respeto a ustedes, señoras y señores asambleístas, hemos dejado expuesto nuestro informe global. Su documento original contiene los informes específicos de las Adjuntías, las Direcciones Nacionales, Comisiones Provinciales y también las Coordinaciones Nacionales. Luego de editarlo, lo enviaremos a cada uno y una de ustedes.

Ruego apreciar el trabajo de equipo que nos enorgullece por su eficacia y que consagra un resultado que es mérito de todos y todas los funcionarios de la Defensoría, quienes tejen diariamente un entramado de sustento de protección de los derechos fundamentales. A todas y todos ellos, mi gratitud por su gran labor cumplida y a usted señor Presidente y señores asambleístas por la bondad de recibirme y la paciencia de escucharme.

Muchas gracias.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudio MuecKay Arcos', with a large, stylized flourish above the name.

**Dr. Claudio MuecKay Arcos,  
DEFENSOR DEL PUEBLO**

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL PUEBLO AFROECUATORIANO**

---

Master Linda Vidal  
**Directora Nacional de Defensa  
de los derechos del pueblo Afroecuatoriano**

**L**a Dirección Nacional de Afroecuatorianos ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Defensor del Pueblo.

### **QUIENES CONFORMAMOS LA DIRECCION AFROECUATORIANA SOMOS:**

- Ab. Msc Linda Vidal de Alman: Directora Nacional del Pueblo Afroecuatoriano
- Ab. Carlos Cabezas Preciado: Abogado de la Dirección afroecuatoriano
- Ing. Lucciola González Q: Secretaria de la Dirección Afroecuatoriano

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS**

Esta Dirección, en cumplimiento de sus obligaciones y atribuciones contenidas en la resolución No 18 del 6 de septiembre del 2000, trabajo en los siguientes objetivos:

Terminación del Proyecto “Construyendo Estructuras Comunitaria en Defensa del Pueblo Afroecuatoriano,” aprobado por la Fundación Esquel (Fondo de Desarrollo), para la formación de 40 líderes promotores en el tema de derechos humanos en las comunidades afroecuatorianas de Sucumbiós, El chota, Esmeraldas, Limones, San Lorenzo, Maldonado, Timbire, Selva Alegre, San Javier, el Oro, los Ríos y Guayaquil.

- Por invitación de varias Organizaciones Afroecuatorianas hemos impartido charlas sobre derechos humanos y la Ley del Consumidor en Guayaquil, el Chota y las parroquias rurales de Maldonado, Limones, Cantón Eloy Alfaro. En la de Provincia de Esmeraldas se asistió a actos de celebración por el día del Afroecuatoriano y además se dictó charlas de derechos humanos en el Comando Provincial de la policía Nacional Esmeraldas

### **RELACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

- Se mantuvieron relación con organizaciones y entidades del sector público y privado, para promover la cooperación y ayuda a los afroecuatorianos, destacamos los vínculos con la Subsecretaría de Trabajo, con el Viceministro Ministro de Trabajo, las Gobernaciones de Guayas y Esmeraldas, la Junta Parroquial de Rocafuerte, la CNA y CODAE, Vale destacar que con esta institución se ha mantenido conversaciones a fin de firmar una carta de intención, para que la Defensoría desarrolle durante el 2008, actividades en beneficio del Pueblo Afroecuatoriano.
- Con el Municipio de Guayaquil se obtuvo el compromiso del Alcalde Nebot, para planificar mejoras en los sectores urbanos marginales de asentamiento en su mayoría presencia afroecuatoriana y no desalojar a las familias que viven en ese sector.

Durante todo el año esta Dirección Afroecuatoriana colaboro permanente con la Dirección de los Montubios y la Adjuntía Segunda del Litoral y Galápagos, en relación a la recepción de quejas, trámite de expedientes, inspecciones etc.

## CASOS RELEVANTES

Actividades realizadas en el Centro de Rehabilitación Social de Varones y Mujeres de la ciudad de Guayaquil.

- 1.- En el Centro de Rehabilitación Social, se mantuvo visitas periódicas, manteniendo reuniones con el Comité de internos, el Director de dicho centro, personal administrativo, con internos afros y no afros y sus familiares; se realizó inspecciones oculares a diferentes pabellones en donde se denunciaba violación a los Derechos Humanos a los internos de parte de los miembros de la policía nacional, en la requisita que se realizaban. Además se tramito muchas quejas que presentaban internos y familiares de internos relacionado con violencia físicas ocasionada por otros internos, siendo atendida en su mayoría; finalmente se trabajo en el área de cocina verificando la calidad de los alimentos y, además en el policlínico, estableciendo la existencia de los medicamentos que requieren los internos; y en algunas ocasiones se logro conseguir que internos en estado grave se ordene su salida para que sean atendidos en centros especializados. Participamos en la elaboración de un censo penitenciario. Se realizo visitas al Centro Penitenciario de Esmeraldas y Tulcán
- 2.- En el mes de noviembre de 2007, Los moradores de la Cooperativa de Vivienda Independencia 2, del Sector Nigeria, interpusieron una queja en esta Dirección, contra el Municipio de Guayaquil, haciendo conocer que dicha institución, esta realizando un relleno integral en el sector, que requiere que las viviendas sean desbaratadas que en su gran mayoría son de caña y madera, quedando estas familias a la intemperie por lapso de aproximadamente 7 meses, luego de ello le miden el solar reduciéndole el espacio que tenían. Esto genero una protesta, habiendo acudido funcionarios de esta Dirección al lugar afectado, se mantuvo reuniones con los moradores; y sus inquietudes la hicimos conocer al señor Alcalde, quien contesto que la Alcaldía no esta realizando ningún desalojo, que se respetara el área que tenían los moradores y además, van acelerar los trabajos de rellenos a fin de que los moradores puedan nuevamente reconstruir sus vivienda en un lapso aproximado de 15 días.
- 3.- Moradores de la Ciudadela Marianita de Jesús, ubicada en el Cantón Duran, Provincia del Guayas, aproximadamente 40 ciudadanos concurren hasta esta oficina, haciéndonos conocer que los miembros del Directorio de la referida cooperativa le están presionando para que cancelen cuotas elevadas de intereses y otros rubros con la amenaza de seguirle tramite de juicio coactivo y por consiguiente la perdida de sus viviendas. Se convoco a las partes a audiencia de conciliación, lográndose que se firme una acta donde se establecieron una reestructuración de la deuda, condonacion de los intereses acumulados, estableciéndose un interés fijo, en conclusión se soluciono este grave malestar que afectaba a los adjudicatarios. Pese haberse firmado el acta somos garante de su fiel cumplimiento de parte y parte.
- 4.- Se atendió la queja de los moradores de las Cooperativas de Vivienda Santiaguito de Roldós y Viernes Santo del sector Guasmos Oeste, en la que nos hacen conocer la serie de atropellos que sufren los usuarios de la línea de transporte urbano Cooperativa 10 de Mayo, que sirve a dicho sector, los moradores se quejan de que no paran para recoger a las mujeres embarazadas, niños/a, adultos mayores etc. Además en sus vehículos ponen música a alto volumen, son ultrajados y vejados cuando se les reclama por su mal comportamiento. En las estaciones liban licores y luego salen a manejar con los peligro que encierran conducir un vehiculo en estado de embriaguez. Retirando el servicio a las 17:00, dejando a los usuarios sin poder llegar a sus respectivos hogares y lo que es peor no permiten el ingreso de otras líneas. Se convoca a las partes a una audiencia de mediación logrando firmar una acta entre los representantes de las organizaciones comunitaria antes citadas y el representante legal de la Cooperativa de Transporte 10 de mayo, en la que esta se compromete a mejorar sus unidades de transporte, a transportar a los estudiantes, tercer edad, madres embarazadas etc.; a no ingerir bebidas alcohólicas y finamente se estableció que el horario del ultimo carro será a las 9:30 de la noche y finamente se comprometieron a mantener respecto y consideración a los usuarios

## **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES**

Esta Dirección por las especializaciones de su trabajo atiende exclusivamente a los hombres y mujeres pertenecientes a los Pueblos Afroecuatorianos, sin dejar a un lado el servicio de otras etnias cuando sus derechos natos han sido violentados.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE ASESORÍA JURÍDICA**

---

Master Linda Vidal  
**Director Nacional de Asesoría Jurídica**

### **QUIENES CONFORMAMOS LA OFICINA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL JURÍDICA SON LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS:**

- Dr. Lenin Rosero Amores – Director Nacional Jurídico
- Dr. Pablo Camilo Mena Castrillón – Abogado 2 de la Dirección
- Srta. Gabriela Fernanda Escobar Vásconez – Asistente de Oficina 3

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DE ESTE AÑO:**

- El principal objetivo cumplido por el Señor Defensor del Pueblo es que mediante Resolución Nro. 019-D-DP-2007 de fecha 27 de abril del 2007 crea el cargo de Director Nacional Jurídico y con acción de personal Nro. 268-JP2007 designa al Dr. Lenin Rosero Amores, como Director Nacional Jurídico del Defensor del Pueblo, lo que valió para la tramitación de las distintas consultas jurídicas internas así como también de los usuarios que diariamente acuden a esta dependencia para el asesoramiento legal.
- Con la creación de esta Dirección se redireccionaron la tramitación de las siguientes peticiones: elaboración de Informes de Procedibilidad para Demandar la Inconstitucionalidad de actos administrativos, leyes reglamentos entre otros establecidos en la Constitución Política de la Republica, La Ley de Control Constitucional y el Reglamento de tramites de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia del Defensor del Pueblo además la preparación de los proyectos de Recursos de Revisión de las Resoluciones Defensoriales de comisionados Provinciales.

- Gracias a la creación de Dirección Jurídica ha existido celeridad en el despacho de las distintas causas que se han puesto en conocimiento directamente del señor Defensor del Pueblo, como son criterios jurídicos, y preparación de todo documento jurídico.
- A través de esta Dirección se ha logrado la ayuda efectiva a todas las Direcciones y funcionarios de la Defensoría del Pueblo que requieren asesoría legal, y a solicitud de ellas se ha elaborado: minutas de poderes especiales, apostillamiento de documentos, envío de estos documentos públicos al extranjero, asesoramiento en el campo civil y administrativo y más documentos requeridos.
- La Dirección ha participado activamente en los procesos de contratación pública, ya que el Director es miembro de los Comités, en estos procesos la participación ha sido activa y con criterios legales vinculantes y obligatorios hasta la firma de los contratos con las empresas adjudicadas basados a lo que establece la Ley de Contratación Pública y el Reglamento de Contrataciones del Defensor del Pueblo, procesos que han sido favorables para el normal desenvolvimiento de nuestra Institución.
- Otro de los objetivos cumplidos es la ubicación del espacio físico, archivos y registros para un mejor control seguimiento y despacho de las causas tramitadas en la Dirección.
- El patrocinio de causas, quejas, denuncias y otras como delegado del Defensor del Pueblo ante instancias judiciales, en Instituciones públicas y privadas.

#### **RELACIONES CON LA INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS:**

La principal relación de la Dirección Nacional Jurídica, de acuerdo a las causas que se tramitan son:

##### **Instituciones Públicas**

- Tribunal Constitucional
- Procuraduría General del Estado
- Corte Suprema, Tribunales Superiores, Corte Superior de Justicia, Juzgados y Tribunales Civiles y Penales.
- Tribunales de lo Contenciosos Administrativo
- Ministerio Público
- Consejo Nacional de la Judicatura
- Notarias
- Ministerios
- Superintendencia de Compañías y de Bancos
- Cuerpo de Ingenieros del Ejercito
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Municipios

##### **Instituciones Privadas**

- Instituciones Bancarias y Financieras
- CEOLS
- FUT

Generalmente tanto en las Instituciones Públicas como en las Privadas detalladas a existido respuesta recíproca a los oficios o documentos enviados y elaborados por esta Dirección y la Defensoría del Pueblo, sus funcionarios gozan de prestigio y respeto en la tramitación de los expedientes defensoriales.

#### **DESCRIPCIÓN DE CINCO CASOS RELEVANTES:**

1.- En el mes de julio del 2007 se presentó una queja a la Presidencia de la Comisión de Quejas del

Consejo Nacional de la Judicatura en contra de los Doctores Alejandro Peralta Pesantez, Hernán Monsalve Vintimilla y Pablo Cordero Díaz en sus calidades de Ministros Jueces del Tribunal Nro. 3 de lo Contenciosos Administrativo de Cuenca por la Resolución del Amparo presentado por el Doctor Luís Urgilés Contreras quien se desempeñaba como Comisionado del Defensor del Pueblo en el Azuay, quienes aceptaron el amparo, ordenaron la restitución a su cargo y el pago de las remuneraciones que dejó de percibir desde que se ordenó la restitución hasta que el Tribunal Constitucional resolvió la apelación hecha por el señor Defensor del Pueblo.

Se les corrió traslado a los Magistrados con el contenido de la Queja, responden a la misma argumentando y fundamentado en que ellos solo se refieren a que debe cumplirse su resolución, en el sentido que debe pagarse al ex comisionado del Azuay lo que dejó de percibir desde que se ordenó su reintegro.

Con fecha 02 de enero del 2008 el Director Nacional Jurídico legalmente facultado para hacerlo por el señor Defensor del Pueblo presentó un escrito en el que se puso a consideración y conocimiento del Presidente de la Comisión de Quejas de la Comisión Nacional de la Judicatura la argumentación, la fundamentación y el rechazo de la contestación dada por los Magistrados. Estamos a la espera de la resolución de la Comisión de Quejas sancionándoles a estos magistrados por la actuación en contra de los intereses de la Defensoría del Pueblo.

Toda la documentación reposa en los archivos de la Dirección Nacional Jurídica.

**2.-** El caso del señor *Arquitecto Mauricio Cárdenas*, que dentro del proceso de extradición seguido por la embajada de Chile en contra de este ciudadano con documentación ecuatoriana que consta en el procesos, con fecha 26 de octubre del 2006 la Corte Suprema de Justicia dicta la sentencia de extradición de este ciudadano a la República de Chile. En la sentencia emitida por el Presidente de la Corte Suprema de Justicia se evidenció en su parte resolutive el siguiente texto: *“...por haberse encontrado en esta causa indicios que hacen presumir que se ha cometido los delitos de falsificación y de uso doloso de documentos falsos, remítase copia certificada de todo el expediente a la señora Ministra Fiscal General del Estado Subrogante para los fines legales pertinentes...”*.

Una vez conocido este proceso el Defensor del Pueblo dispone a esta Dirección elaborar un documento para que sea remitido al señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador Econ. Rafael Correa Delgado. Es así que se elabora el oficio Nro. 05280 de fecha 23 de mayo del 2007 en el que fundamentado lo que establece la Constitución Política de la República, la Ley de Extradición el Defensor del Pueblo manifiesta lo siguiente: *“... me opongo a la extradición ordenada y excito a usted señor Presidente de la República basándome en el art. 14 de la Ley de Extradición inciso 2, para que revoque su oficio Nro. T.553-SGJ-07-949 dirigido al señor Ministro de Gobierno y proceda a denegar la extradición del ciudadano ecuatoriano señor Mauricio Leopoldo Cárdenas Negrier...”*.

Por esta comunicación el señor Economista Rafael Correa dispone el estudio a la Subsecretaría Jurídica, detiene el proceso de extradición, hasta que el Ministerio Público del Ecuador, emita un resultado sobre la indagación previa Nro. 07-05-7092.RR para investigar la presunta falsificación de instrumentos públicos en contra del ciudadano Mauricio Cárdenas.

Finalmente y luego de casi cinco meses de intervención directa del señor Defensor del Pueblo, tanto en la Presidencia de la República como en el Ministerio de Gobierno se dispone la extradición de este ciudadano a la República de Chile.

Mas el 26 de septiembre del 2007 la Primera Sala del Tribunal Constitucional resuelve lo siguiente: *“... conceder la Acción de Amparo presentada por el ciudadano ecuatoriano Mauricio Cárdenas...”*, y en la parte considerativa de ésta, se establece los principios y fundamentaciones establecidas por el Defensor del Pueblo en su oficio Nro. 05280 de fecha 23 de mayo del 2007.

**3.-** El Director Nacional de Asesoría Jurídica viajó a los Estados Unidos de Norteamérica con el señor Defensor del Pueblo para acudir a la Audiencia del Condado de Polk en la ciudad de Bartow

para comparecer ante la Jueza Susan Roberts, el Fiscal Jhon Agüero y los Abogados defensores del señor Nelson Iván Serrano Sáenz. En esta comparecencia el señor Defensor del Pueblo explicó claramente sobre el resultado de la investigación iniciada para determinar las violaciones al debido proceso en la deportación del ciudadano Nelson Serrano hacia los Estados Unidos de Norteamérica por parte del ex intendente de aquella época.

El señor Defensor del Pueblo demostró claramente que el señor Nelson Serrano es ecuatoriano de nacimiento, en virtud de lo que establece el Art. 25 de la Constitución Política del Estado, y por tal razón, un ecuatoriano no podía ser ni deportado ni extraditado. En esta versión, se dio a conocer que en la resolución defensorial se declaraba como “... *violadores de derechos humanos a los funcionarios y autoridades administrativas que participaron en el proceso de deportación del señor Nelson Iván Serrano...*”

Además en este caso, esta Dirección procedió a realizar la traducción de la sentencia emitida por la Corte Judicial del Condado de Polk County del Estado de la Florida caso Nro. CF01-3262A.

Así mismo se cursaron oficios a la Presidencia de la República, al Ministerio de Gobierno, al Ministerio de Relaciones Exteriores, a la Corte Suprema de Justicia solicitando se certifique si en dichas Instituciones se había iniciado el o tramitado un “*proceso de extradición*” en contra del ciudadano Nelson Serrano Sáenz, cuyas oficios de contestación consta en el expediente respectivo a fin de ser presentados oportunamente o cuando el señor Defensor del Pueblo lo estime conveniente.

Documentación que también reposa en los archivos de la Dirección Nacional Jurídica

4.- El 11 de diciembre del 2007 se remite a la Dirección Nacional Jurídica una solicitud de demanda de inconstitucional suscrita por el ex Diputado Jimmy Jairala Vallaza en el que solicita se de informe de precedencia sobre el mandato constituyente Nro. 001 que fue publicado en el Registro Oficial Nro. 223 del 30 de noviembre del 2007.

Fundamentó esta petición en el sentido de que este mandato es inconstitucional que atenta contra varios derechos establecidos en la Constitución Política de la República, que causa graves perjuicios a terceros, que viola la seguridad jurídica que asume funciones y competencia del Congreso Nacional, y otros aspectos legales atentatorios a las disposiciones actuales.

Luego de un profundo análisis y estudio constitucional se emite oficio de contestación Nro. 013888 de DNJ-DDP-2007 de 17 de diciembre del 2007 dirigido al señor Jimmy Jairala Vallaza en el que el señor Defensor del Pueblo Subrogante se abstiene de emitir el correspondiente Informe de Procedencia a lo que se refieren los Arts. 277 numeral 5 de la Constitución Política de la República y 18 literal e) de la Ley Orgánica de Control judicial, basada en la argumentación de que la Asamblea Constituyente es un cuerpo legislativo extraordinario elegido o convocado con la finalidad de establecer o reformar la Constitución y que éste, la Asamblea Constituyente, no es un órgano o una Institución del Estado, por lo cual el mandato no es sujeto de informe de procedencia a la demanda de inconstitucionalidad para ante el Tribunal Constitucional, encargado de resolver sobre el fondo ésta petición.

5.- El caso del señor Germán Bedoya Bravo, funcionario público de la Dirección Nacional de Aviación Civil en el cargo de Jefe de División de Recursos Humanos, a quien se lo removió y destituyó ilegalmente de dicho cargo, por lo que solicito la intervención de la Dirección Nacional Jurídica, se procedió a vigilar el debido proceso a petición de la parte interesada, a fin de hacer cumplir al Director General de Aviación Civil la Resolución del Tribunal Constitucional mediante la cual, se resolvió restituirlo al cargo de Jefe de División de Recursos Humanos que antes ostentaba, logrando el cumplimiento a la mencionada Resolución, la restitución a su cargo y el agradecimiento profundo del interesado con la Defensoría del Pueblo.

**UNA LISTA DE FUNCIONARIOS Y ENTIEDADES QUE NO HAN ACATADO LAS**



## **DISPOSICIONES DEFENSORIALES EN EL AÑO 2007**

Todas las comunicaciones, oficios, disposiciones enviadas y remitidas tanto a autoridades administrativas, funcionarios judiciales, personas naturales y jurídicas en el ámbito privado, han dado cumplimiento a lo solicitado por esta Dirección.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

---

Dra. Yashira Naranjo  
**Directora Nacional de Defensa del Consumidor**

**L**a Dirección Nacional de Consumidor ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones internas del Defensor del Pueblo, así como las presentes en la Ley Orgánica y Reglamento de Defensa del Consumidor

### **PERSONAL QUE CONFORMAN LA DIRECCION NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y USUARIO EN EL AÑO 2007:**

1. Dra. Yashira Naranjo Sánchez, DIRECTORA NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y USUARIO
2. Dr. Aníbal Cáceres Ayala, ABOGADO 2; y,

### 3. Señor Marco Llerena Maldonado, ASISTENTE ADMINISTRATIVO 2

#### OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007

En el período de enero a diciembre del 2007, la Dirección, cumplió dos objetivos; el primero defender los derechos de los consumidores y usuarios y el segundo difundir esos derechos en el área de la construcción. **En cuanto a la defensa de los derechos de consumidores y usuarios**, se abrió por un lado expedientes de oficio por la venta de juguetes tóxicos para la salud; por cobrarse a los padres de familia rubros ilegales; por no respetarse los derechos de los usuarios de la telefonía celular por parte de PORTA y MOVISTAR al haberles interrumpido un día el servicio; y, por haberse dado una mala atención a los afiliados al Seguro Social IESS. Se realizaron inspecciones de control de los juguetes llamados peligrosos de la marca Fisher Price Mattel y se realizaron inspecciones para verificar la calidad del servicio a los usuarios del IESS. **En cuanto a la capacitación**, ésta se dio para los consumidores que compran viviendas a través de escrituras públicas en serie que constituyen contratos de adhesión; esto por cuanto en el año 2006 e inclusive el 2007, el mayor número de quejas a nivel colectivo fue y ha sido la violación a los derechos de los consumidores en la compra de unidades habitacionales. La difusión se la hizo a través de conseguir dos espacios televisivos cada uno en el programa de Teleamazonas denominado 30 MINUTOS PLUS, programas que se transmitieron los días miércoles 20 y sábado 23 de agosto del año 2007 y que fueron vistos por 78000 televidentes en Quito; y 60.000 en Guayaquil; en ese programa específico sobre El Defensor del Pueblo con respecto a los derechos de los consumidores que contratan servicios de construcción o compran casas a constructoras, se informó a más de los derechos, de los riesgos que corren los compradores, cuáles son las medidas preventivas que deben tomar, y especialmente cuáles son los derechos que tiene que hacer valer los consumidores en el momento de la negociación y previa firma de las promesas de compraventa; así como también como pueden hacer valer sus derechos, si pese a tomar medidas preventivas fueron engañados y han sufrido perjuicios económicos y sociales. También se mantuvo reuniones con la Cámara de Construcción de Quito, en las cuáles se procedió a dictar conferencias sobre los derechos de quienes compran inmuebles de vivienda. En cuanto a la capacitación en forma general de los derechos de los consumidores y usuarios, se dictó conferencias a los alumnos de los Colegios en coordinación con la Dirección Nacional de Capacitación.

#### LAS RELACIONES CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

**Las Instituciones Públicas** con las cuales se han mantenido relaciones de trabajo son SUPTEL, SENATEL, CONATEL, Los Ministerios de Agricultura, Educación, Salud, Finanzas, Relaciones Exteriores, Industrias y Gobierno a través del Intendente de Policía de Pichincha, la DAC, el IESS, el INEN, etc. **Las Instituciones Privadas** con las cuales se han mantenido relaciones de trabajo son Importadora el Rosado MI JUGUETERIA, Supermercados la Favorita JUGUETON, Farmacias y Comisariatos de Medicinas S.A. FARCOMED – FYBECA, Gerardo Ortiz e Hijos Cía. Ltda. CORAL HIPERMERCADOS; con las aerolíneas ecuatorianas TAME, VIP, ICARO, AEROGAL; las concesionarias PORTA, MOVISTAR; el Centro de la Industria Láctea; la Federación Nacional de Cámaras de Comercio y a nivel internacional MATTEL INC, a través de la dirección para el norte de Latinoamérica incluyendo Ecuador.

#### DESCRIPCIÓN DE CINCO CASOS RELEVANTES

**PRIMER CASO RELEVANTE**, por el que dentro de la sustanciación del expediente defensorial No. 26359; abierto para que se observe el derecho de los abonados de CONECEL S.A. PORTA, devolviéndoles lo indebidamente cobrado por redondeo, se dio como resultado tres actuaciones: **1.- LA RESOLUCIÓN 001-07 de fecha 15 de mayo del 2007, por la cual se EXCITO a CONECEL S.A. PORTA que devuelva a sus usuarios una de las dos cantidades establecidas en el informe pericial realizado dentro del correspondiente trámite; y en el sentido más favorable para el consumidor, la cantidad global de USD 27.000.000,00 más los intereses de ley y lo excesivamente cobrado por impuestos en el período comprendido desde el 11 de febrero**

de 1999 al 10 de octubre del 2000; esto en consecuencia de que la SUPTEL mediante resolución No. ST-2000-0452 del 10 de octubre del 2000 dispuso que PORTA reintegre lo indebidamente cobrado a partir del 11 de febrero de 1999, fecha en que la SUPTEL a través de la resolución No. ST009-0078 ordenó a CONECEL que se abstenga de cobrar a sus abonados tarifas redondeadas al minuto inmediato superior; **resoluciones que al no ser acatadas conjuntamente con el Pronunciamiento Público del Defensor del Pueblo de fecha 17 de julio del 2000**, por el cual Exhorto a PORTA sobre la obligación de devolver lo cobrado en exceso **y con el fallo de 12 de julio del 2004 de la Corte Suprema de Justicia, publicado en el Registro Oficial No. 17 del viernes 13 de mayo del 2005**, que determinó que en el contrato de concesión, se creó la norma para facturar el cobro a los abonados en las planillas por el servicio de telefonía en base al tiempo real de uso, **provocaron Lo antes citado, la apertura del expediente defensorial No. 26359 dentro del cual un informe pericial estableció la devolución de la cantidad global de USD 27.000.000,00 a los abonados de PORTA. 2.- LA DENUNCIA presentada el 12 de diciembre del 2007, ante el señor MINISTRO FISCAL GENERAL doctor Washington Pesantez, por la cual el Defensor del Pueblo doctor Claudio Mueckay, le pidió que inicie el proceso penal contra el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. PORTA, ante el daño patrimonial generado por esa empresa a sus millones de usuarios, al cobrarles indebidamente valores excesivos por redondeo tarifario entre agosto de 1993 hasta febrero de 1999 sin reintegrarles el exceso, por tanto causándoles perjuicio, mientras que ellos con ánimo de apropiación ilícitamente se retienen el exceso cobrado en su beneficio, con lo que se confirma el dolo.** Si bien es cierto dichos valores no los extrajeron físicamente de los bolsillos de los usuarios, pero si *se han aprovechado tanto del contrato suscrito con el Estado, como de capacidad y control sobre los aparatos con los que proveen su servicio, y se han venido beneficiando de su propio dolo, al ocultar información que era su deber entregar semestralmente conforme manda el numeral nueve punto cuatro punto dos del contrato de concesión y no lo hicieron con el deliberado propósito de asegurar el resultado de su ilegítima conducta;* pues la facturación PORTA debió hacer a sus usuarios por el tiempo efectivo de uso, establecido en horas minutos y segundos, al así disponerlo La Ley Especial de Telecomunicaciones, vigente desde el 10 de agosto de 1992, en su artículo 39, en la sección De la Protección de los derechos de los usuarios; y en base al tiempo real de uso de la red, por haber así instituido el contrato de concesión de frecuencias celebrado el 26 de agosto de 1993 entre el Estado Ecuatoriano y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A. PORTA, en el anexo 3, numeral 1.1. **3.- EL PRONUNCIAMIENTO PUBLICO de fecha 13 de noviembre del año 2007**, emitido por el Defensor del Pueblo del Ecuador y el Consejo Tutelar de los Derechos Humanos de la Defensoría del Pueblo, quienes de acuerdo al artículo 8 letra k) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, al descubrir una conducta contraria a los derechos humanos, en conformidad con el artículo 8 letra l) resolvieron: **1.-** Emitir Censura Pública en contra de la Cía. CONECEL S.A. PORTA, por haber cometido violación de los derechos del consumidor; **2.-** Exhortar al Presidente de la República, Ec. Rafael Correa Delgado, al CONATEL y a la SENATEL, para que no autoricen, ni se suscriba a nombre del Estado Ecuatoriano, ningún contrato de concesión con CONECEL S.A. PORTA; y, **3.-** Comunicar la resolución a las autoridades correspondientes y publicarla en el Registro Oficial.

**SEGUNDO CASO RELEVANTE**, se dió en consecuencia de una noticia que a partir del 02 de agosto del 2007, giró alrededor del mundo. Aproximadamente un millón y medio de juguetes de marca Fisher Price de la división Marrel Inc., estaban siendo retirados voluntariamente del mercado por parte de esa empresa, puesto que su contratista en China, los había fabricado con un pigmento de pintura que contenía altos niveles de plomo que sobrepasaban niveles o estándares de seguridad propios de la cía., así como internacionales, pintura ésta que además había sido relacionada con problemas de salud en niños, como dificultades de aprendizaje y daño cerebral permanente. En consecuencia esos juguetes estaban calificados de peligros por tener riesgos de toxicidad si eran ingeridos. No se sabía a ciencia cierta a que países llegaron pues las noticias mundiales hablaban de los Estados Unidos de Norteamérica y el resto de países del mundo, en Ecuador ningún proveedor de juguetes de esa marca había emitido comunicado alguno, ni se sabía quienes eran mientras la alarma crecía a nivel mundial **Por tal razón, el 10 de agosto del 2007 se apertura el expediente defensorial No. 33348, para investigar quienes eran en Ecuador los importadores directos de Mattel Inc. de los juguetes considerados peligrosos de la marca Fisher Price; así como para aplicar las acciones que sean necesarias para que en observancia a las leyes y demás normas vigentes en Ecuador se proteja y defienda a los consumidores.** Entre las acciones oportunas que se desarrollaron en el expediente para prevenir un riesgo potencial o

**inminente a los consumidores** y hacer valer sus derechos, se destacan: **1.-** La DNCU, procedió a comunicarse directamente con Mattel Inc. A través del Director de Ventas para el Norte de Latinoamérica incluyendo Ecuador, a quien se le pidió que informe quienes son las empresas ecuatorianas que compraron los juguetes objeto de la alerta, y la lista de juguetes que en el Ecuador deben ser retirados del mercado; de tal manera que cuando se transmitió a nivel mundial y nacional de que en Ecuador también se encontraban algunos de los juguetes nocivos, el Defensor del Pueblo ya tenía la información adecuada para los consumidores; **2.-** Con la identificación oficial de los importadores ecuatorianos y de los juguetes considerados peligrosos, se procedió a emitir el respectivo boletín de prensa para prevenir a los consumidores ecuatorianos; **3.-** Con la identificación la DNCU directamente y a través de las Comisiones Provinciales, procedió a realizar *inspecciones de control en todo el país para verificar que esos juguetes no se estén expendiendo al consumidor*, de lo contrario CONMINAR a las proveedoras el retiro obligatorio e inmediato de los mismos del mercado *y que en el caso de que algún consumidor haya adquirido uno de los modelos objeto de la alerta de seguridad, esté facultado a devolverlo aunque no presenten la factura de compra y reciba un voucher por el costo del mismo para ser canjeado por otros productos, y en último caso si no fuere posible se realice la devolución del dinero*. Por otra parte *la investigación dejó ver que los juguetes importados que se expendían en nuestro País, no son objeto de control de calidad; esto es que previa su comercialización no son analizados para exigir que los mismos cumplan normas técnicas ecuatorianas e internacionales, reglamentos técnicos ecuatorianos obligatorios y procedimiento de evaluación, lo cual es exponer a los consumidores, especialmente a los niños que los manipulan y los pueden ingerir a peligros para su vida, salud y seguridad, razón por la cual hemos EXHORTADO a las autoridades facultadas a formular las políticas de control de calidad de los bienes y servicios, para que revisen las normas ecuatorianas, a fin de evitar importaciones dañinas, pues con casos como este se sienta el precedente que en el mercado ecuatoriano hace falta acrecentar el control de calidad hacia bienes o productos que no están sujetos a él*; así como también endurecer las leyes, normas o reglamentos técnicos para el control de calidad.

**TERCER CASO RELEVANTE,** se dio a través de la sustanciación del expediente No. 33316; aperturado para que se respete los legítimos intereses económicos y sociales de los usuarios de los servicios educativos públicos y privados, que al decir de diferentes noticias de prensa estaban siendo lesionados cuando a los padres de familia, representantes de su hija (s) (os) quienes son los alumnos, se les había incrementado ilegalmente el costo de pensiones y matrículas; así como que también se les estaba recaudando otros valores de forma ilegítima, en lo que corresponde al año lectivo 2007-2008. *Con la investigación realizada, se logró que algunas escuelas devuelvan a los padres de familia cantidades ilegalmente cobradas; así como se llegó a determinar que en muchas escuelas fiscales de instrucción primaria, los directores de las escuelas han acordado con los comités de padres de familia, que se efective una aparente contribución voluntaria económica, la misma que en su mayoría ha sido de USD 25,00; pese a que el Estado a través del Ministerio de Educación la eliminó; transfiriendo recursos económicos a los establecimientos educativos fiscales de primero a séptimo año de básica para sustituir ese aporte voluntario. Ante el Defensor del Pueblo, en la DNCU, los directores y ciertos padres de familia de algunas de las escuelas que alteraron las disposiciones ministeriales, argumentaron que se acordó el pago del aporte voluntario, porque hay necesidades que no se pueden cubrir con los recursos fiscales que les ha otorgado el Estado; y que son esenciales en el aprendizaje básico de los niños; específicamente que se les enseñe computación, inglés y música; esto es que a pesar de los recursos recibidos persisten esas necesidades fundamentales, ya que el Ministerio de Educación no ha reformado los pensums de estudio para que se incorporen oficialmente esas materias, y consecuentemente se creen las partidas presupuestarias y se extienda los nombramientos a maestros especializados en ciencias como computación, inglés y música, materias necesarias para un desarrollo intelectual de avanzada en los niños; y de esta forma estén preparados a los dieciocho años para enfrentar las competencias laborales con conocimientos técnicos, respecto de quienes si reciben una educación básica completa a través de los planteles educativos privados, quienes tendrían superior capacidad para afrontar los desafíos por la supervivencia*. Por lo relatado, mediante informe emitido el 26 de diciembre del 2007, *por un lado* se determinó que hubo violación a los derechos de los usuarios de los servicios educativos fiscales de instrucción primaria encarnada en los padres de familia, al haber esas instituciones alterado los acuerdos ministeriales que prohibieron el aporte voluntario de USD 25,00; y se desviaron de lo que debió ser su conducta al trastocar el derecho económico de los padres de familia que no estaban de acuerdo, haciéndoles

esos cobros a manera de aporte voluntario, razón por la que se declaró que en base al informe cualquier padre de familia, no solo los que presentaron las quejas, hagan valer sus derechos en casos análogos, *y por otro lado*, se oficio al señor Ministro de Educación para que adopte los correctivos y arbitre las medidas que sean necesarias para otorgar a la educación fiscal primaria las soluciones que cubran las necesidades no solo económicas; sino también sociales de los alumnos de esas instituciones. Esto es que se reforme el pensum de estudios incorporando las materias de computación e inglés; y que se creen las partidas presupuestarias que nombren los maestros especializados en esas ciencias.

**CUARTO CASO RELEVANTE**, es el que se tramitó a través de aperturar el expediente de oficio No. 035049, en consecuencia de que a través de diferentes medios de prensa televisivos, radiales y escritos, se denunció que los usuarios del IESS estaban recibiendo un trato despótico, irregular y no equitativo en cuanto a las condiciones de óptima calidad del servicio al cliente; así por ejemplo lo relacionado a suspensiones del sistema informático, la no entrega de información oportuna, concreta, completa, real en cuanto a la entrega de fondos de reserva, y a los problemas suscitados para diferentes afiliados que no estaban al tanto del porque no lograban acceder a los mismos, que en algunos casos se tradujeron en alteración de valores pues recibieron menos de lo que les indicó el sistema informático cuando hicieron la consulta; demora en las transferencias; anulación de solicitudes; negativas injustificadas para no entregarles los mismos, esto es cuando el IESS manifestaba en algunos casos que los usuarios estaban en mora en la cancelación de préstamos quirografarios, mientras el asegurado afirmaba que se encontraba al día y que tenía los comprobantes respectivos; o que el IESS declara que ya se le ha hecho la transferencia, mientras que el asegurado alegaba que no ha recibido ni un solo centavo a través de su cuenta que abrió en una institución financiera. *En la investigación realizada, se notificó a los máximos representantes del IESS a nivel nacional, se realizó inspecciones asimismo en todo el país a través de esta Dirección Nacional y de las comisiones provinciales, actuaciones de las que se llegó a determinar que en efecto, existió deficiencias en el servicio que prestó el IESS para que muchos usuarios accedan con éxito al cobro de sus fondos de reserva; pues de las declaraciones hechas por el propio Director General del IESS de la época de apertura del expediente doctor Gonzalo Donoso Mera, los problemas suscitados se derivaron en consecuencia del colapso del sistema informático; de lo manifestado por lo comisionados del Defensor del Pueblo de diferentes provincias todos en sus informes coinciden que la mala atención a considerable número de sus usuarios se debió a que como el sistema informático se ha encontrado centralizado en la ciudad de Quito, al colapsar ese sistema de hecho colapso en las provincias y los usuarios en los cantones tuvieron los mismos problemas; y de las inspecciones realizadas por esta Dirección, de las actas se desprende también las deficiencias antes citada. Cabe destacar que al haber el propio Director General del IESS de la época reconocido que había problemas, el mismo, en representación del IESS, se dio un plazo de 15 días para solucionar todas las dificultades, pero vencido el mismo la situación fue igual; razón por la que se emitió el informe en contra del IESS, en el mismo que en uno de sus puntos declarativos, se establece que al haberse violado los derechos de los usuarios afiliados al IESS a recibir servicios públicos de óptima calidad, los que están consagrados en la Constitución Política en los artículos 23 numeral 7 y 92; y en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en los artículos 4 numerales 2,3,5 y 8; se emite el presente informe para que cualquier afiliado que con causa justa se sienta perjudicado en sus derechos al recibir un mal servicio del IESS; esto es en casos análogos, en base al informe pueda recurrir ante la autoridad competente para seguir el procedimiento judicial respectivo y hacer efectivo su derecho a ser indemnizado y reparado.*

**QUINTO CASO RELEVANTE**, mediante oficios enviados en febrero, julio y octubre del año 2007 con números 01849, 01697, 012103 y 008062 al CONATEL y SENATEL se ha EXHORTADO sobre como deben redactarse ciertas cláusulas de los contratos de concesión de frecuencias en beneficio de los usuarios; así se destacan: **1.** En la cláusula que corresponda normar el mecanismo técnico de tasación para calcular y facturar el valor del servicio ocupado, se haga constar que se utilizará el sistema bill and answer, ya sea que se trate de llamadas dentro o fuera de la operadora, prepago o postpago; esto es que no se cobrará por el uso de la frecuencia sino únicamente por el tiempo efectivo de conservación; **2.** Que las operadoras en cuanto al servicio de mensaje de voz, cobren a partir de que se ha recibido el tiempo para iniciar a dejar el mensaje; entonces no se facturara el tiempo en que un operador que da instrucciones; **3.** Que el servicio de mensajes de texto se lo cobre por mensaje efectivo recibido en la otra red; esto es no bastara que el

mensaje se haya cruzado entre las redes, sino que hayan sido recibido en las plataformas de interconexión de destino; **4.** Que se regulen las tarifas y tasas a cobrarse por los servicios que se presten; acordes a la realidad económica y social de nuestro país, tomando en cuenta costos y parámetros referenciales aplicados en países que viven similares economías que la nuestra; **5.** Que en cuanto a las multas éstas abarquen todo lo que es deficiencias, mala calidad técnica y de atención al cliente que provengan de todos los servicios; así como también por incumplimiento del contrato de concesión las mismas deberán establecerse en base al monto de las utilidades que genera las empresas, haciendo un estudio comparativo con otros países, así como sujetándolas a la realidad económica y social de nuestro país; pues las actuales multas son irrisorias lo que ha permitido se sigan cometiendo infracciones en perjuicio de los usuarios ya que no han incidido en la conducta del proveedor; **6.** Que se obligue a las operadoras informen mensualmente a la SUPTEL y al Defensor del Pueblo, los datos estadísticos causa de las quejas, número de reclamos; **7.** Que no deben retenerse saldos por ningún motivo y que los contratos de adhesión se redacten conforme a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; **8.** Que se debe insertar una cláusula que obligue a las empresas de telefonía celular a abrir sucursales con su respectivo representante legal en cada una de las provincias, con la finalidad de que se solucionen los reclamos que se presten en cada jurisdicción; **9.** Que se obligue a las compañías concesionadas a guardar toda la información durante la vigencia del contrato, para que en base a datos generales de los usuarios, duración promedio de las llamadas, promedio de facturación por abonado, tráfico total facturado, entre otras, se calcule cantidades de devolución e indemnizaciones; **10.** Que se incorpore la cláusula que norme el funcionamiento de las cabinas telefónicas celulares que utilizan los usuarios; **11.** Que se regule el uso y propiedad de los números en el sentido de que se autorice la portabilidad numérica por cambio de concesionario; **12.** Que aportar al FODETEL el 1% de los ingresos totales facturados y un 4% de las utilidades netas a favor de los sectores rurales marginales, sea una obligación; **13.** Que se elimine como costo adicional el cobro de la interconexión, ya que este siendo parte de los gastos operativos debe incluirse dentro del precio final, esto es que debe unificarse un solo valor para no causar confusiones al consumidor conforme al Art. 4 numerales 4, 5 y el Art. 19 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; **14.** Que las antenas de repetición de las señales de telefonía celular sean aprobadas cuando no vayan a producir daños en la salud de las personas; **15.** Cuando hayan producido suspensiones colectivas por negligencia, de forma inmediata sea compensado cada usuario sin necesidad de reclamo; **16.** Que el contrato de concesión de frecuencias debe incluir toda la clase de servicios que brinda la telefonía móvil avanzada.

#### **LISTA DE ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL AÑO 2007**

Son la Dirección General del IESS, el Ministerio de Finanzas y Porta

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE VIGILANCIA DEL DEBIDO PROCESO**

---

Dr. Rubén Chávez del Pozo  
Director Nacional de Vigilancia del Debido Proceso

#### **PROFESIONALES QUE CONFORMAN LA DIRECCION NACIONAL DE VIGILANCIA DEL DEBIDO PROCESO**

Dr. Ney Barrionuevo Silva  
Dra. Maritza Rodríguez Avilés  
Dr. Marcelo Vargas Mancilla  
Lic. Patricio Guillín

## OBJETIVOS CUMPLIDOS:

- Promoción y defensa los derechos y garantías fundamentales de toda persona que en forma individual o colectiva invoque un interés legítimo;
- Promover y defender el derecho al debido proceso, mismo que constituye una garantía constitucional que fortalece la seguridad jurídica en el Estado de Derecho.
- Vigilar el cumplimiento del debido proceso, como garantía estrictamente jurídica, relacionada directamente con la función judicial y el área administrativa.
- Aplicar la garantía del debido proceso, conociendo todo el ordenamiento jurídico nacional: y, aplicar a todos los órganos jurisdiccionales, en procesos ordinarios, especiales, constitucionales, procedimientos administrativos y de los órganos de la fuerza pública, etc.
- Contribuir al cumplimiento del respeto al debido proceso, sin interferir en absoluto en la administración de justicia sobre el problema materia del proceso.

## RELACION CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

La Dirección Nacional de Vigilancia del Debido Proceso y de Organizaciones Sociales, como parte de la Defensoría del Pueblo, es una Unidad que a pesar de ser recientemente creada ya es una instancia reconocida y consolidada, por cuanto la gestión que se encuentra llevando a cabo es eficiente y efectiva para promover y contribuir a la cultura de respeto a los derechos humanos fundamentales y al respeto al debido proceso ante eventuales abusos y atropellos de las instancias judiciales o administrativas por acción u omisión

## DESCRIPCION DE CASOS RELEVANTES

**Expediente Defensorial No. 30926:** La señora Geomayra Zapata y otros; presentan a la Defensoría del Pueblo reclamo, el 26 de febrero del 2007, en contra del Instituto de Postgrados de la Universidad Central del Ecuador y del Hospital General de las Fuerzas Armadas. Después de realizarse tres Audiencias Públicas, en presencia incluso de un representante del Procurador General de la Nación se logró determinar la solución al conflicto suscitado, determinando la responsabilidad del Hospital General de las Fuerzas Armadas, a fin de que cumplan con los sueldos a los que tenían derecho los veinte accionantes que situación que les había perjudicado su situación laboral, felizmente el caso concluyó favorablemente.

**Expediente Defensorial No. 31654:** El Ing. Carlos Sánchez Sandoval, presenta a la Defensoría del Pueblo, una solicitud de vigilancia del debido proceso en contra del Dr. Gonzalo Irigoyen Vargas, Comisario Metropolitano del Valle de Tumbaco, el 19 de abril del 2007, indicando que se siente perjudicado por la actitud no apegada a Derecho por parte del Comisario de Construcciones de la Zonal Tumbaco del Distrito Metropolitano en funciones, Dr. Gonzalo Irigoyen, quien sin justificación alguna y haciendo caso omiso a su pedido de apelación dentro del mencionado trámite administrativo, en vista de que le solicitaban los permisos de construcción y que pese a presentar todos los documentos, el Comisario les ha impuesto una sanción de USD 2.374, pagadero en un lapso de apenas trece días. Evidenciando el irrespeto al Derecho al

debido proceso. Después de analizar el proceso, se concluye que hubo violación al mismo, ya que se les negó la interposición del recurso de apelación, presentado por el accionante dentro de los tres días término de notificada con la Resolución del 31 de Octubre del 2006, que dispone que debe ser derrocada la construcción del Ing. Sánchez y que debe cancelar la multa de 2374,00 dólares americanos, lastimosamente por no contar esta Dirección con el Reglamento Interno de funciones correspondiente, no se pudo emitir ningún tipo de Resolución o Informe Motivado, para que el usuario puede ejercer su defensa de su legítimo derecho.

**Expediente Defensorial 32790.-** El accionante señor Benigno Armando Negrete, presenta a la Defensoría del Pueblo un escrito el 10 de julio del 2007, contra el Dr. Mario Ortiz, Juez Sexto de lo Civil de Pichincha, indicando que en este juzgado se tramitó el juicio de posesión efectiva No. 200-1996, en el que se ve involucrado el accionante por ser arrendatario de un bien inmueble que consta como parte del proceso, y que después de haber utilizado todos los recursos a los que por Ley tenía derecho, el Juez Sexto de lo Civil de Pichincha, Mario Ortiz Estrella, emite una sentencia en la que se ordena el desalojo del señor Negrete, fallo por demás ilegal; pues, el Dr. Ortiz es Juez de lo Civil, y quien debía intervenir directamente era un Juez de Inquilinato, violando en todas las actuaciones las garantías del Derecho al debido proceso, solicitando además el accionante la destitución del mencionado Juez. Luego de estudiar el proceso se concluye que el Juez Ortiz ha violado el debido proceso puesto que se determina arrogación de funciones, violación del trámite, denegó la administración de justicia, cuando no dio paso a la apelación, que se encuentra contemplada en la Ley, negando el derecho a la defensa. Se ha violado el debido proceso contemplado en el Art. 24 de la Constitución Política de la República del Ecuador. Nadie podrá ser privado del derecho de defensa en ningún estado o grado del respectivo procedimiento. Se ha violado el debido proceso, en su Art. 23 de la Constitución de la República del Ecuador, numeral 3.- La igualdad ante la ley. El Abogado del accionante, Dr. Franklin Patricio León Echeverría, ha denunciado ante el Consejo Nacional de la Judicatura, el 20 de junio del 2007, al Dr. Mario Ortiz Estrella, Juez Sexto de lo Civil de Pichincha, por la violación al debido proceso en la causa en referencia, mediante un escrito por lo que se reitera, que en base a una prolija investigación de la presente causa, el Juez Sexto de lo Civil de Pichincha, Dr. Mario Ortiz Estrella, ha violado el debido proceso, por lo tanto, se sugiere que el Informe Motivado sea remitido al Consejo Nacional de la Judicatura, para los fines legales consiguientes.

**Expediente Defensorial No. 33139.-**El Ingeniero Patricio Urquizo Andrade, presenta solicitud de vigilancia del respeto al debido proceso dentro del trámite iniciado en la Dirección Nacional de Educación Popular Permanente del Ministerio de Educación y Cultura, el mismo que no ha sido atendido desde el mes de marzo del 2005, respecto de la autorización para la creación y funcionamiento del Centro Ocupacional “North Ridge Business School”. Este Despacho procedió con el ejercicio de la vigilancia del respeto al derecho al



Debido Proceso y ante las gestiones realizadas por la DNVDPOS, el Ministerio de Educación y Cultura ha emitido el respectivo Acuerdo Ministerial para el funcionamiento del Centro ocupacional “North Ridge Bussiness School para las especialidades de Inglés y Técnicas de Ventas. En tal virtud, se ha dado solución oportuna e inmediata al usuario en el presente caso.

**Expediente Defensorial No. 34348.**-La señora María Fernanda Miño Cedeño, funcionaria de la Secretaría General del COSENA, en el contenido de su petición, por “violencia y acoso laboral”, dice “ ser víctima de comportamiento grosero, injurias, atropellos y persecución” por parte el Coronel Luis E. Muñoz, Planificador del Frente Interno de la Secretaría General del COSENA, funcionario con el que mantiene la relación de trabajo. Además, la compareciente indica ser madre de un “bebé lactante de nueve meses, quien debe ser amamantado por ella por prescripción médica, ya que tiene un bajo peso, ya que según indica la reclamante, las condiciones en su lugar de trabajo han afectado directamente a su hijo, y ella sufre de estrés laboral y malestar emocional, situación que afecta su derecho humano a no sufrir violencia en ninguna de sus formas, a su integridad psicológica, a vivir libre de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer. Esa violencia laboral por la cual atraviesa la quejosa constituye un obstáculo para el logro de la igualdad y su desarrollo, por ser una manifestación de la relación de poder desigual que existe entre la quejosa y el accionado. Inmediatamente que este Despacho tuvo conocimiento realizó todas las gestiones defensoriales para que el reclamo administrativo de la compareciente sea atendido por la autoridad competente. Al respecto, mediante oficios No. 2007-055-CSN-A de octubre 9 del 2007 y 2007-059-CSN-A del mismo mes y año, el señor Secretario de Seguridad Nacional le sanciona al señor Luis Enrique Muñoz Escobar con Amonestación en conformidad con lo dispuesto en el Art. 72 del reglamento General de la LOSCCA.

**Expediente Defensorial No. 32237.**- Señor Julio Quevedo Vivanco presenta una solicitud de vigilancia del debido proceso dentro del juicio laboral que se está tramitando en la Segunda Sala de lo Laboral de la Corte Suprema de Justicia, el 1 de junio del 2007, su solicitud está dirigida al pago de los haberes que le corresponden como ex trabajador del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, y que el Ministerio se niega a cumplir con la sentencia dictada por los Jueces de la Segunda Sala de lo Laboral de la Corte Suprema de Justicia; después de varias gestiones realizadas por nuestra parte, el 16 de diciembre del 2007, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas nos hace conocer que una vez que el Juzgado determine el número de cuenta corriente del accionado, se procederá a hacer la transferencia de la cantidad de \$ 21.925,16 dólares. De esta manera se atendió favorablemente su solicitud en defensa de sus derechos.

**Expediente Defensorial No. 34990.**- La señora Pilar Játiva, presenta una solicitud de vigilancia del debido proceso en relación a la persecución, maltrato psicológico y violación a lo establecido en la LOSCCA, en contra de la Secretaría General del Consejo de Seguridad Nacional, y sobre todo porque no se le reintegra a sus funciones pese a haber la Resolución del Tribunal Constitucional a su favor y de instaurarle un nuevo sumario administrativo; después de las gestiones realizadas, se nos hizo conocer que gracias a la labor desempeñada por la Defensoría del Pueblo, se le reintegró a su trabajo, quedando concluido el trámite materia de la reclamación presentada.

## **INSTITUCIONES QUE NO HAN PRESTADO COLABORACION CON LA DIRECCION NACIONAL DE VIGILANCIA DEL DEBIDO PROCESO.**

1. MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
2. MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA
3. DIRECCION PROVINCIAL DE EDUCACION DE PICHINCHA
4. DIRECCION PROVINCIAL DE SALUD DE PICHINCHA
5. TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO
6. FISCALIA. UNIDAD DE DELITOS MISCELANEOS
7. JUZGADO SEXTO DE LO CIVIL DE PICHINCHA

8. JUZGADO CUARTO DE LO PENAL PICHINCHA
9. JUZGADO DECIMO TERCERO DE LO PENAL DE PICHINCHA
10. CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA
11. JUZGADO DE COACTIVAS DEL IESS

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA, DE DERECHOS Y GARANTÍAS CONSTITUCIONALES**

---

Dr. Javier de La Torre  
**Director Nacional de Defensoría Pública,  
de Derechos y Garantías Constitucionales**

En el año 2007 la Dirección a mi cargo y el personal que compone la misma ha desempeñado una labor que como usted podrá observar de los documentos adjuntos, tiende a establecer parámetros que vayan hacia una consolidación, tanto en esta área como en otras de la presencia de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. Las metas que reflejan los cuadros a nivel cuantitativo y

en especial cualitativo, fijan los siguientes ámbitos:

El personal que conformaba la Dirección Nacional de Recursos Constitucionales, hoy Dirección Nacional de Defensoría Pública, de Derechos y Garantías Constitucionales está formado por un Director Nacional, un Abogado, un Asistente de Abogacía y una Asistente de Oficina.

Hasta el 5 de abril del 2007 se mantenía una relación directa con el Tribunal Constitucional, hoy es con la ciudadanía a través de las consultas de asesoramiento jurídico, personas jurídicas de naturaleza privada, y el Ministerio Público.

Dentro de las acciones cumplidas relevantes por parte de la Ex Dirección de Recursos Constitucionales se deben considerar: la demanda presentada por el Dr. Ricardo Calderón Pasquel, en calidad de Procurador Judicial de Hernán Cornelio Alvarado Calle y otros, demandando la inconstitucionalidad por la forma y el fondo del oficio No. 205-0387-GAD-2047, mediante el cual no se les cancelaba a los Ingenieros que laboran en el Banco del Estado en virtud de las diferencias escalafonarias de los haberes a los que tenían derecho; el señor Jaime Arciniega Aguirre demandó la inconstitucionalidad de las disposiciones contenidas en los Art. 97, inciso final, y 118, inciso final de la Codificación del Código del Trabajo, publicada en el Registro Oficial No. 167 del 16 de diciembre del 2005, normas relacionadas a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y de Homologación de las remuneraciones del Sector Público que fueron materia de declaratoria de inconstitucionalidad a través de la Resolución No. 036-2003-TC de 28 de septiembre del 2004 emitida por el Tribunal Constitucional; el señor Bairon Severo Vásquez Coloma demandó la inconstitucionalidad de la Resolución No. PLE-TSE-2-7-3-2007 del Tribunal Supremo Electoral, de 7 de marzo del 2007, publicada en el Registro Oficial No. 39, segundo suplemento del 12 de marzo del 2007, con la cual se destituyó a cincuenta y siete diputados de oposición al Gobierno y se les suspendió por un año sus derechos políticos.

Dentro de la Dirección Nacional de Defensoría Pública y de Derechos y Garantías Constitucionales se debe señalar que se celebraron dos convenios de cooperación en esta área, uno con la Asociación de Mujeres Abogadas del Ecuador AMAE y el otro con el Ministerio Público, para apoyar en la Unidad de Delitos Flagrantes; el 20 de septiembre del 2007 se publicó en el Registro Oficial No. 174 el “Reglamento que regula el estatus jurídico de la Dirección Nacional de Defensoría Pública y de Derechos y Garantías Constitucionales”.

1. La Dirección dentro de un proceso de gestión propia ha tomado para sí, no por el ámbito de las obligaciones que le fija el orgánico funcional como ente operativo, sino por el contrario para lograr una presencia efectiva en los ciudadanos de escasos recursos que no pueden acceder a un asesoramiento en asuntos jurisdiccionales en el ámbito civil, penal, administrativo, etc, lo que dio motivo a que se dé apertura a un asesoramiento jurídico directo, con el fin que los usuarios puedan direccionar sus inquietudes procesales de manera debida, evitándose de esta forma el gasto, muchas veces innecesario, de la contratación de un profesional del derecho o que se afecte el principio del ahorro procesal. Ante la circunstancia de que la Defensoría no cuenta con un área específica para tal fin.

Es así como en mérito al principio de la informalidad y gratuidad se han absuelto 68 consultas, que han sido formuladas a esta Dirección, para lo cual se elaboró un registro donde consta el nombre del ciudadano consultante, su cédula de identidad, el ámbito de la materia consultada y su firma, documento que si usted lo requiere se lo puedo hacer llegar en el tiempo que crea conveniente.

2. En el ánimo de colaborar directamente con usted y con las otras direcciones que forman parte de la Defensoría del Pueblo al igual que con los Comisionados Provinciales, se han despachado 20 trámites directamente vinculados con su persona y con el Despacho, Direcciones Nacionales y Comisionados Provinciales.
3. Se ha fijado un precedente de que el amparo constitucional es un recurso tutelar que debe cumplir ciertos requisitos para ser interpuesto acorde con la Constitución Política de la República, el Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad y la Ley Orgánica de Control Constitucional. Ya que es de desear que

el recurso de amparo, cuando lo patrocina el Defensor del Pueblo, debe hacerlo de una forma que busque en realidad frenar un daño inminente por parte de autoridad pública. En el año anterior se atendió 11 recursos de amparo constitucional, y se ha vigilado todos y cada uno de los recursos constitucionales a nivel Nacional e igualmente en el Tribunal Constitucional, cuando este organismo los conoce por apelación.

4. El recurso de habeas data por su naturaleza ha disminuido en su gestión, toda vez más que de acuerdo a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que dio lugar a la creación de una Dirección Nacional con este fin, los usuarios canalizan sus pretensiones a través de este recurso de acceso a la información, y evitan el habeas data, trámite que lo hace la Unidad antes indicada, que viabiliza en el ámbito operativo la información pública que le es negada a la ciudadanía en mérito al ordenamiento jurídico citado.
5. El recurso de revisión ante las resoluciones de las quejas deducidas, que hoy no se hallan a cargo de esta Dirección ya que se han cambiado sus funciones, y que ha subido a competencia del Defensor del Pueblo, se lo ha hecho con un estricto apego al Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad. Especialmente se buscó que en este recurso se respete el ámbito de la jurisdicción administrativa y de la jurisdicción ordinaria, ya sea civil o penal, por lo que se ha puesto énfasis en que se debe tratar de mejorar su sustanciación, pues en múltiples ocasiones en las resoluciones subidas en grado se detectó la incorrecta tramitación por no haber sido respetada la naturaleza del recurso de queja cuando se lo interpuso; a más de ello en los recursos de quejas deducidos al momento de plantearse los estaban sometidos a órganos administrativos y jurisdiccionales, donde cabía exclusivamente la vigilancia procesal de la Defensoría del Pueblo de la materia motivo de la queja; e igualmente, se han emitido resoluciones por parte de los Comisionados de la Defensoría fijando atribuciones que no le son propias de acuerdo al Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad y a la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, e incluso se ordenó el pago de indemnizaciones pecuniarias, ámbito que es susceptible en cuanto al imperativo de una fuerza de sentencia que surja del poder jurisdiccional.

De toda suerte, se despacharon 7 recursos de revisión hasta el 5 de abril de 2007.

6. En referencia a los proyectos de demandas de inconstitucionalidad, que fueron tramitados en la Ex Dirección Nacional de Recursos Constitucionales, se advierte que los abogados que patrocinan estas acciones en muchas ocasiones no tienen un real conocimiento del ámbito procesal del derecho constitucional, lo que obligó a que se elabore para conocimiento de dichos profesionales un “Instructivo para la presentación de demandas de inconstitucionalidad e informe de procedibilidad dirigido al Defensor del Pueblo”, conforme a la Constitución Política de la República, al Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad y al Reglamento de Trámite de Expedientes del Tribunal Constitucional. Los proyectos se han elaborado estrictamente apegados a la Constitución y en mérito a calificar la forma de la demanda planteada, y como bien lo dicen varias resoluciones del Tribunal Constitucional, sin ingresar en el análisis de fondo de la acción, efectuar una motivación suficiente en cuanto al proyecto de informe que niegue la procedibilidad o la acepte en base a un análisis pormenorizado en derecho entre los fundamentos de la acción y las violaciones constitucionales que se acrediten.

El cuadro refleja lo dicho anteriormente, ya que existieron hasta el 5 de abril del 2007, 11 informes de procedibilidad favorables, 3 informes de procedibilidad desfavorables, 14 incompletos, los cuales fueron trasladados al despacho para su distribución de acuerdo a sus instrucciones. Se evidencia igualmente que por desconocimiento procesal de los profesionales de derecho en materia constitucional, pese a que han sido oficiados para replanteen y completen las demandas de inconstitucionalidad, por no cumplir los requisitos mínimos para deducir una acción de tan alto nivel, ya que tiende a invalidar un acto administrativo que surja del poder público, conforme al Art. 276, numeral 1 ó 2 de la Constitución, no completaron ni replanteado la acción en el término de 8 días, que fija el

Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad.

7. Esta Dirección ha tomado a su cargo por disposición suya, como en años anteriores, la elaboración de resoluciones sobre informes de sumarios administrativos que como proyectos se los envía a usted para que los analice y firme de creerlo conveniente y pase a la Jefatura de Recursos Humanos.
8. En la Dirección Nacional de Defensoría Pública y de Derechos y Garantías Constitucionales han ingresado 10 trámites a los cuales se les ha dado el seguimiento y la tramitación correspondiente y hemos actuado en Quito como Defensores Públicos en la Unidad de Delitos Flagrantes del Ministerio Público en 140 casos, al igual que a nivel nacional, por el empeño que esta Dirección ha puesto en organizar la Defensoría Pública, con gestiones propias ante los Ministros Fiscales Distritales y Comisionados Provinciales, lo cual refleja que en el ámbito de la garantía constitucional de la legítima defensa se ha actuado en 838 causas de delitos flagrantes y otros.

Es de señalar que hoy existe en la práctica una actuación real de los defensores públicos a nivel nacional, respaldada con los informes mensuales que se encuentran en esta Dirección, aún cuando no se cuenta con el personal de apoyo que sería necesario para lograr una óptima condición en las funciones de esta Unidad.

Lo dicho en los numerales anteriores refleja que esta Dirección ha dado curso a 281 trámites.

Trámite	Recursos Constitucionales	Defensoría Pública	TOTAL
Número de consultas telefónicas y personales atendidas	19	49	68
Trámites solicitados por el Defensor y varias Direcciones de la Defensoría a nivel nacional	10	9	19
Recursos de amparo en trámite o negados	4	7	11
Recursos de habeas data	0	1	1
Recursos de revisión despachados, resoluciones y providencias	7	0	7
Informe de procedibilidad favorables	8	0	8
Informes de procedibilidad desfavorables	3	0	3
Trámites de informes de procedibilidad (incompletos, no replanteados, desglose)	13	1	14
Trámites Defensoría Pública	0	10	10
Actuaciones en delitos flagrantes en Pichincha	0	140	140
<b>TOTAL DE TRÁMITES</b>	<b>64</b>	<b>217</b>	<b>281</b>

De los cuadros anexos, debo indicar como Director, que me siento ampliamente satisfecho de la labor cumplida y de la colaboración del personal que presta sus servicios en esta unidad, y en especial por el grado de confianza que usted acreditó en mi persona en calidad de Director Nacional de Defensoría Pública de Derecho y Garantías Constitucionales, lo que he retribuido exclusivamente con un trabajo cumplido, pese a la inexistencia del soporte del personal necesario, se ha trabajado sin búsqueda de notoriedad, sino exclusivamente con el fin del reto que se impuso cuando se cambió la denominación a la actual dirección; y es más, la eficacia lograda se debe a la seriedad en el trabajo encomendado, que usted conoce, pues siempre se ha mantenido informado de todo particular, inclusive de la elaboración del Reglamento, que fue el medio legal para nuestras actuaciones, esto se ha logrado por parte de los funcionarios subalternos que igualmente han aunado esfuerzos en esta Dirección y con todas y cada una de las dependencias que conforman la Defensoría del Pueblo.

Se ha cumplido con la labor encomendada y se espera seguir haciéndolo así en el presente año, donde se mantiene la misma mística de trabajo en beneficio del ciudadano ecuatoriano de escasos recursos que es el que más concurre a la Defensoría en busca de una protección para que prime el estado social de derecho que es aquel que consagra la Ley Suprema, en especial la consolidación de la Institución que se ha logrado año a año.

## DIRECCIÓN NACIONAL PARA LA REHABILITACIÓN SOCIAL Y LA FUERZA PÚBLICA

---

Dr. Romeo Sylva Castillo  
**Director Nacional para la  
Rehabilitación Social y la Fuerza Pública**

**L**a Dirección Nacional de Fuerza Pública ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Defensor del Pueblo.

La Dirección Nacional Para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública ha ejecutado su trabajo en cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, impuestas en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Señor Defensor del Pueblo.

La Dirección Nacional Para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública se encuentra conformada por:

Director: Dr. Romeo Sylva Castillo  
Abogado: Dr. Cristóbal Alarcón Falconi  
Asistente Administrativo: Sra. Edith Ortega Mendoza

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS:**

- Asesoramiento

En el año 2007 han concurrido cuatrocientos cuarenta y cuatro personas a la Dirección Nacional Para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública, requiriendo asesoramiento en temas relacionados con derecho penal, derecho penitenciario; y, leyes que rigen a la Fuerza Pública. Ciento ochenta y siete quejas se ingresaron contra el Sistema Penitenciario o la Fuerza Pública, de las cuales ciento cincuenta y cuatro quejas se encuentran en trámite.

- Visitas

Conforme lo dispone el literal i) del artículo 8 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se ha realizado visitas periódicas a las cárceles del país, constatando que las condiciones de los presos en el Ecuador no cambian, más bien se agravan día a día, pues la situación de hacinamiento y el incumplimiento del precepto constitucional de rehabilitación no se cumple. Sin embargo, la intervención del señor Defensor del Pueblo, en la resolución de los innumerables conflictos carcelarios, permite que se llegue a acuerdos de convivencia en la comunidad penitenciaria, que se consigue a través de reuniones periódicas con las Autoridades Penitenciarias, los Guías Penitenciarios y los Comités de Prisioneros existentes en las diferentes cárceles del país.

- Debido Proceso

En esta Dirección se han tramitado diez y seis peticiones relacionadas a garantías procesales y debido proceso, que se encuentra ventilándose en Fiscalías, Juzgados de lo Penal, Corte Superior

de Justicia, Corte Suprema de Justicia, Tribunales de Justicia de la Fuerza Pública; y, trámites por sumarios administrativos en la Fuerza Pública y en el Sistema Penitenciario.

#### **RELACIONES INSTITUCIONALES:**

La relación institucional entre el Defensor del Pueblo, la Policía Nacional, las Fuerzas Armadas y la Dirección Nacional de Rehabilitación Social, ha permitido que los ciudadanos en un porcentaje elevado resuelvan sus quejas sin necesidad de que se habrá expediente de queja, pues la respuesta de solución ha sido inmediata.

Es necesario que de manera urgente se dicte la correspondiente ley que efectivice la unidad jurisdiccional, disponiendo que los magistrados, jueces y personal administrativo de las cortes, tribunales y juzgados militares y policiales pasen a formar parte de la Función Judicial.

La población carcelaria, a diciembre de 2007, que se encuentra interna en los mal llamados centros de rehabilitación del país, es de quince mil novecientos diez y ocho personas, de las cuales mil quinientos treinta y dos son mujeres y catorce mil trescientos ochenta y seis son hombres.

El total general de la población penitenciaria es el de diez y ocho mil ciento cincuenta y un personas, por cuanto en este total general se encuentran tomadas en cuenta las novecientos noventa y ocho personas que se encuentran en pre libertad y, ciento ochenta y siete personas se encuentran en libertad controlada.

El porcentaje de sentenciados llega al 39 por ciento.

La falta de políticas de rehabilitación social, el insuficiente presupuesto, las edificaciones carcelarias que en su gran mayoría son del siglo pasado, no permiten que exista una verdadera rehabilitación para los presos en el Ecuador.

Los continuos cambios en el mando de la Fuerza Pública dificultan un sostenido trabajo con las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.

#### **CASOS RELEVANTES**

- La Señora Jueza Quinta de lo Civil de Pichincha, el veinte y seis de febrero del dos mil siete, resuelve aceptar la acción de amparo propuesta por el cadete de policía Miguel Angel Andrade Molina instaurada en contra del Comandante General de Policía. Resolución en la que en el numeral cuarto de su considerando quinto, expresa “ De la especie, se verifica que han transcurrido varios meses desde que se dio la baja al accionante, pero no es menos cierto que él ha recurrido a todas las instancias posibles, como la Defensoría del Pueblo, Institución que se pronuncia mediante Resolución No. 014-DNFP-2006-Exp.28380-06 de 20 de noviembre del 2006 y Declara de Admisible la Queja presentada por el accionante y resolvió solicitar al Comandante General de Policía que se revea la baja del Cadete Miguel Angel Andrade Molina, por lo que se considera que si existe el requisito de inminencia.”

- El Comité Central de Padres de Familia del Instituto Tecnológico Superior Central Técnico, presento una petición al señor Defensor del Pueblo relacionada con la muerte del estudiante Paul Alejandro Guañuna Sanguña, hecho trágico que se produjo el seis de enero del dos mil siete. Por disposición del señor Defensor del Pueblo esta Dirección Nacional se encuentra vigilando el debido proceso en este caso, habiendo intervenido en todas y cada una de las diligencias procesales para el esclarecimiento de este hecho. El Señor Juez Primero de lo Penal de Pichincha el 5 de noviembre del 2007 a las 16h30, por cumplirse los requisitos del Art.- 232 del Código de Procedimiento Penal, y por existir merito legal dicta el auto de llamamiento a juicio en contra del Subteniente de Policía Geovanny Xavier Alvarez Zambrano, del Policía Nacional Eduardo Santiago Cruz Live y del Cabo Segundo de Policía Claudio Ermel Chicaiza Caiza como autores

del delito de homicidio preterintencional.

- El Comité de Internos del Penal García Moreno, solicito al señor Defensor del Pueblo que intervenga ante el Director Nacional de Rehabilitación Social, con la finalidad de que se proceda conforme a derecho a disponer las pre libertades. Se realizo inmediatamente todas y cada una de las diligencias respectivas ante el Consejo Nacional de Rehabilitación y se determino que el Director Nacional de Rehabilitación Social debe cumplir con la obligación de despachar las pre libertades conforme a derecho.

- El Señor Doctor Claudio Mueckay Arcos, Defensor del Pueblo del Ecuador, en cumplimiento del Art.- 8, letra K) de la ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y del Art. 96 de la Constitución Política, emitió el 9 de octubre del 2007, emitió Pronunciamiento Público que, en su parte final manifiesta: “ Para que no se califique al Ecuador como país en donde su mayor gesta para perseguir el delito sería la comisión de flagrantes violaciones de derechos humanos, es imperativo que los jueces penales cumplan irrestrictamente con la aplicación del art. 24 numeral 8 de la Constitución Política, que impone la caducidad de la prisión preventiva., porque, ahora ya, no existe la denominada “ detención en firme” ”.

- El Director Nacional Para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública, realiza periódicas visitas a todas las cárceles del país , que posibilitan a los internos el expresar sus necesidades, lo que permite que en ese mismo instante se investigue y se solucione los conflictos, con el apoyo de autoridades y de los comités de internos, lo cual contribuye a bajar el clima de tensión en las cárceles del país y evitar los amotinamientos.

#### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES**

El cumplimiento de las entidades y los funcionarios a quienes se les solicita información, es un espacio de hasta varios meses en este año toda vez que se han dado varios cambios en las autoridades que tienen que ver con las instituciones con las cuales se relaciona esta Dirección.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS**

---

Leonidas Iza  
**Director Nacional de Defensa de  
Derechos de los Pueblos Indígenas**

**L**a Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de los Pueblos Indígenas (DINAPIN) ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Defensor del Pueblo.

El personal de la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo, lo conforman cuatro indígenas kichwas:

Dr. Edgar Guatemal: Promotor Indígena  
Dr. Jaime Olivo Promotor Indígena



José Talahua: Asistente de Oficina  
Leonidas Iza: Director Nacional

## **OBJETIVOS CUMPLIDOS DE LA DINAPIN**

Los objetivos trazados para el 2007 cumplidos:

- Con la capacitación a los 40 miembros de la Red de Defensores Indígenas-Promotores de los Derechos Humanos, en varios temas relacionados con los derechos de los pueblos indígenas y como mediadores comunitarios.
- Se ha ejecutado el 100% el Convenio de Cooperación de Difusión de los Derechos Humanos y los Derechos de los Pueblos Indígenas del Ecuador, firmado entre la Defensoría del Pueblo (Dirección Nacional de los Pueblos Indígenas DINAPIN), el Ministerio de Educación y Cultura (Dirección Nacional de Educación Intercultural Bilingüe DINEIB) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD.
- Con el proyecto HURIST2, se realizó 16 cuñas radiales en tres idiomas como en español, kichwa y shuar, sobre los derechos colectivos de los pueblos indígenas.
- Con el apoyo del mismo, se ha capacitado a los dirigentes y las bases de las nacionalidades, pueblos y organizaciones indígenas del Ecuador, con el tema de derechos colectivos.
- Se ha defendido la violación a los derechos de los pueblos indígenas y campesinos.
- Se ha promocionado lo que es y hace la Defensoría del Pueblo y su DINAPIN, aprovechando de los diferentes eventos que cumplen las nacionalidades, pueblos y organizaciones indígenas locales, regionales y nacionales.
- Se ha relacionado y ha coordinado acciones con instituciones públicas y privadas nacionales e internacionales, en la promoción, capacitación y defensa de los derechos de los pueblos indígenas.

## **RELACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Se ha abierto relación y coordinación con:

- CODENPE,
- Salud Indígena
- La Dirección Nacional y Provinciales de Educación Intercultural Bilingüe
- Municipio Metropolitano de Quito
- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Ministerio de Agricultura y Ganadería
- INDA
- Ministerio Público
- Juzgados
- PNUD – ONU – Ecuador
- Cárceles
- Ministerio del Ambiente

## **RELACIÓN CON INSTITUCIONES PRIVADAS**

- Con las nacionalidades, pueblos y organizaciones indígenas locales, provinciales, regionales y nacionales. CONAIE, FENOCIN y FEINE.
- Fondo, Justicia y Sociedad Fundación Esquel.
- Fundación Konrad Adenauer
- Comisión Económica de los Derechos Humanos CEDHU
- INREDH
- Fundación Hanns Seidel
- CEDIS

- Comité Andino de Servicios
- Fundación Acción Ecológica

## **RELACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS**

- Instituto Interamericano de Derechos Humanos IIDH
- FUNAI – Brasil
- Mesa de los Pueblos Indígenas de la Comunidad Andina de Naciones.
- Coordinadora de Organizaciones Indígenas de la Cuenca Amazónica COICA.

## **DESCRIPCIÓN DE CINCO CASOS**

### **1.- Derecho a la Libertad personal.-**

El día sábado 9 de diciembre del presente año, en la comunidad de Giyero, ubicada en el Km 32 de la vía Máxus, en el puente del Río Tiputini, el señor NAMPAY AHUA, de 60 años de edad, Dirigente de la comunidad Giyero y de la Nacionalidad WAORANI, fue detenido por los militares que resguardan las instalaciones de la empresa petrolera REPSOL, debido a que el mencionado líder había realizado disparos al aire con su arma de casería, pues en ese momento los militares ingresaron a su domicilio y le detuvieron ilegalmente al Sr. NAMPAY AHUA: primero, aduciendo de que él es parte del caso de Dayuma, es decir, esta población se encontraba en manifestaciones en contra de de la empresa petrolera y del gobierno por falta de atención; y, segundo, por tenencia ilegal de armas. El líder indígena nada tenía que ver con los sucesos de la parroquia Dayuma, tampoco no ha herido a nadie, por lo tanto, su detención fue ilegal.

La DINAPIN, ante este acontecimiento, a través del Dr. Edgar Guatemal, se intervino en la vigilancia al debido proceso de la causa y se mantuvo conversaciones con el Fiscal y el Juez Tercero de la provincia de Orellana, posteriormente se envió buenos oficios, manifestando la ilegalidad de su detención, ya que el arma que tenía en sus manos no fue para cometer actos delictivos sino que servía o sirve para la cacería de los animales; y, se solicitó al Juez, de que al detenido no se traslade a otra ciudad y que se lo mantenga en la ciudad del Coca, debido a que el mencionado líder indígena no sabe leer ni escribir, tampoco hablaba el idioma castellano sino únicamente su idioma ancestral el wao tededo.

La libertad del líder indígena Waorani se consiguió a través de la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de los pueblos Indígenas, es decir, desde Quito mediante envío de oficios, y conversaciones mantenidas con las autoridades judiciales de la ciudad del Coca, por lo que esta nacionalidad se encontraba organizando una gran marcha hacia la ciudad, con grandes consignas hasta conseguir la libertad del líder Waorani. Eso daba a entender que graves consecuencias iba a pasar en esa ciudad, ya que ellos sin duda aún son grandes guerreros y es una de las nacionalidades originarias históricas por tener intacta su costumbre y tradición.

### **2.- Derecho a la herencia.-**

El 8 de febrero del 2007, los señores: LUIS ALBERTO QUILO MENDOZA, LUIS IVAN QUILO MENDOZA y LUIS ERNESTO QUILO MENDOZA, domiciliados en la comunidad de San Pablo Urco, parroquia Olmedo, cantón Cayambe, provincia de Pichincha, interponen una queja en contra de sus hermanos María Narciza Mendoza Escola y Segundo Rodrigo Quilo Mendoza, por lo que éstos últimos no querían repartir las herencias de su difunto padre, fallecido el 17 de agosto de 1987, de estado civil soltero, quien tuvo cinco hijos. A la muerte de su padre, los dos primeros hermanos mayores de edad quedaron como jefes de familia y responsables de la administración de todos los bienes (terrenos).

En ese entonces la Cooperativa Agropecuaria San Pablo Urco, estuvo tramitando las escrituras de compraventa de todos los socios, pues a la muerte de su padre y por acuerdo de los socios de la mencionada cooperativa deciden hacer la escritura a nombre de los hermanos mayores: María Narcisa Mendoza Escola y Segundo Rodrigo Quilo Mendoza, con la condición de que, cuando los

tres hermanos menores cumplan la mayoría de edad, el lote de terreno antes descrito sea repartido a todos los hermanos en partes iguales.

Desde la fecha del fallecimiento de su padre hasta el año 2007, los dos hermanos mayores no cumplieron con la condición, ya que ellos resisten y niegan totalmente cumplir con el compromiso de los socios de la cooperativa; esto es, con la repartición de las herencias. Este caso, en primera instancia fue conocido por la autoridad indígena de la Comunidad, para lo cual habían invitado a las partes a una reunión para arreglar el conflicto de manera pacífica, pero la parte demandada no acudió a dicha invitación. De esta manera se truncó y se escaló el conflicto.

Luego, la parte afectada acude a la Defensoría del Pueblo para que intervenga y se solucione el problema, pues, a través de la DINAPIN se invitó a las partes a una mediación, y fue allí donde se llegó de manera pacífica a solucionar el conflicto familiar por herencia. Las partes y la comunidad agradecieron la labor cumplida en beneficio de los derechos de los pueblos indígenas.

### **3.- Derecho Vulnerado a un salario**

La señora Fabiola Amaguaña indígena de Otavalo concurrió a la Defensoría del Pueblo en la que manifestó: Que fue contratada por la EMPRESA FLORICOLA TERRAROSSES en el cantón Cayambe, para brindarles los servicios de alimentación a los trabajadores de la Empresa.

Más, al pasar el tiempo de dos meses, la Empresa Terraroses se negó a pagar por los servicios de alimentación que brindó la señora Fabiola Amaguaña a los trabajadores de la Empresa, pese haber cumplido a cabalidad con la misma.

La Dinapin intervino en esta queja por lo que inmediatamente convocamos a una audiencia de mediación entre la señora Fabiola Amaguaña y la empresa Florícola Terraroses. En la mencionada audiencia se llegó a un acuerdo favorable para la señora Fabiola Amaguaña, en la que la Empresa Terraroses canceló el dinero adeudado.

### **4.- Derecho Vulnerado al Trabajo**

La señora Eugenia Llaguarima presentó una queja en contra de la Policía Metropolitana, la misma que había sido objeto de maltratos físicos aduciendo que estaba prohibido de vender en la vía pública.

La Dinapin intervino ante la Policía Metropolitana a fin de que sean devueltos la mercadería de la señora, para lo cual se convocó a audiencia Pública, en donde los señores Policías Metropolitanos, se comprometieron a no volver a decomisar a la señora Eugenia Llaguarima y a devolver la mercadería decomisada.

Debiendo dejar constancia que la actividad que realizaba la señora Llaguarima no era en la vía pública, mas bien dicho comercio lo efectuaba dentro de un establecimiento educativo, por lo que el decomiso que realizaron los policías metropolitanos fue arbitrario y abusivo, de la misma manera el Rector del colegio se comprometió a otorgar un espacio dentro del establecimiento, de esta disposición del señor rector gracias a la mediación de la Defensoría del Pueblo, se beneficiaron mas de 10 familias que estaban ilegalmente realizando sus actividades de comercio informal.

### **5.- Derecho Vulnerado Derechos Colectivos**

El señor Rafael Pérez concurrió a la Defensoría del Pueblo y expuso que las tierra comunitarias de Tumibanba están siendo desmembradas por los dirigentes de los cabildos para construir viviendas, según el quejoso estas tierras son comunitarias.

La Dinapin invito a los dirigentes para explicar de que estas tierras son comunitarias y sagradas, por lo que están protegidos por los derechos Colectivos, las mismas que le sugerimos a los del cabildo de que se abstengan de construir vivienda y más bien fomenten a este lugar como un sitio para los turistas.

Los dirigentes consientes a nuestra petición manifestaron que van a respetar nuestra recomendación, por lo que actualmente los miembros de la comuna están trabajando para fomentar el turismo.

Debemos dejar constancia que nuestra intervención en la comunidad fue positiva, porque existía el peligro de confrontaciones entre familias, y lo más grave la división de la comunidad, por lo que actualmente existe una fundación que se a comprometido hacerse cargo el manejo turístico con los miembros de la comunidad.

En esta queja también intervino el Diputado Raúl Ilaquiche en beneficio de la comunidad, por lo que recibimos el apoyo necesario de la Comisión de Asuntos Indígenas del H. Congreso Nacional

#### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO DISPOSICIONES**

- Los Policías Metropolitanos de Pichincha
- Los Agentes de Investigación de la Policía Judicial de Pichincha
- Los Agentes Fiscales del Ministerio Público
- Los Jueces de Primer Nivel de la Función Judicial

---

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDIACIÓN**

Lic. Eduardo Zurita Gil  
**Directo Nacional de Mediación**

#### **QUIENES CONFORMAN LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN**

La Dirección de Mediación, está conformada por el Lic. Eduardo Zurita Gil cuyas funciones como Director, están determinadas en el Art.8 del Reglamento que rige esta Dirección, la Ing. Grace Terán P., Subdirectora, quien se desempeña como Secretaria en los términos del Art.9 de la misma norma y Mediadora Alterna; y la señora Alexandra Arroyo, en calidad de Analista y Mediadora Alterna.

## **LABORES Y OBJETIVOS CUMPLIDOS**

La Dirección Nacional de Mediación durante el año 2007 ha procesado 291 casos. Han concluido 187; de los cuales 179 con acuerdo satisfactorio y 9 con imposibilidad de acuerdo, lo que significa una efectividad del 95,19%. Los 78 casos restantes, se desglosan así: 71 imposibilidad de mediación por no concurrencia de una parte, 2 materia no transigible, 5 remitido a otras direcciones, 25 en trámite.

Estas cifras confirman eficiencia y expresan la aceptación del procedimiento de mediación por parte de los usuarios que acuden a la Defensoría del Pueblo, en busca de asistencia, para resolver sus conflictos y de esta manera alcanzar exitosamente sus aspiraciones.

Se absolvió 621 consultas. Con el propósito de culminar la formación de nuevos mediadores entre los funcionarios de la Defensoría del Pueblo; 11 servidores de la Defensoría y 6 personas de fuera de la Institución, desarrollaron 45 observaciones, 23 co-mediaciones y 12 mediaciones.

En la tarea de divulgación del procedimiento de mediación, se dictaron conferencias y concedieron entrevistas a varios medios e instituciones. Conferencia: "La Mediación y el Sector Público", Procuraduría General del Estado: Seminarios Taller "La mediación en resolución de conflictos", dictado a estudiantes de colegio de la ciudad de Quito; y, un taller sobre mediación con los mediadores del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Tulcán. Entrevistas y artículos en varios medios de comunicación como: radios Quito, Ecuashyri y Francisco Stereo; Diario La Hora y Periódico El Defensor.

En los informes trimestrales del Plan Operativo Anual de la Dirección Nacional de Mediación, constan los demás planes, programas, proyectos y actividades de la Dirección que apenas han podido cumplirse por falta de recursos económicos.

## **APUNTES SOBRE MEDIACION DEFENSORIAL**

No existe más, concepto arbitrario o interpretación personal sobre el procedimiento de Mediación. La doctrina, aunque en formación, y la práctica, determinan pautas, opciones y límites sobre el método.

Se puede aplicar la mediación en toda materia transigible o susceptible de transacción. Es transigible toda cuestión o derecho que se pueda renunciar, ceder, modificar, cambiar. Por norma general, toda materia es transigible con excepción de los delitos de orden público, la violación de derechos o las determinadas por la Ley.

Si decidimos que violentar un derecho no es materia transigible, en qué medida el Defensor puede recurrir a la Mediación, cuando se trata de la violación de un derecho? En efecto no vamos a mediar el atropello del derecho -como en general no mediamos el conflicto sino la solución- mediamos los términos y condiciones de cómo terminar con los daños que provoca el conflicto y, eventualmente, sobre las compensaciones, del mismo modo, que es posible transar "sobre la acción civil que nace de un delito; pero sin perjuicio de la acción penal" (Código Civil).

El Ombudsman moderno cumple dos funciones fundamentales: defender y mediar. Esta doble

condición se traduce en dos momentos o situaciones distintas, cumple el papel de defensor –o intermediador- cuando protege los derechos del más débil frente al agresor, y es mediador cuando, como tercero imparcial, ayuda a las partes arribar a la solución de un conflicto.

Es preciso señalar que esta Mediación, en el ámbito de la Defensoría, no es la que se utiliza en el campo civil o patrimonial, mercantil o comercial. Si la filosofía del Ombudsman es defender al más débil en la relación jurídica, el Mediador Defensorial, sin perder la imparcialidad -entendida como la voluntad de ayudar a las dos partes por igual- conjuga con los derechos del más vulnerable, incluso como mecanismo que permita recuperar el desequilibrio de poder que existe entre las partes. De esta percepción se debe advertir, preferentemente en la sesión privada, a la parte que ostenta superioridad dentro de la controversia. “Puedo comprometer hasta a ser sincero, pero no me exijan que me comprometa a ser imparcial” Goethe.

El rol mediador está tan identificado con el Ombudsman, que en países como Francia su denominación obedece a la institución del “Mediador de la República”. Puesto que no tiene capacidad resolutoria, en muchos casos, el Defensor de Pueblo se limita a iniciar acciones o hacer observaciones sin carácter vinculante; la mediación, en cambio, le posibilita resolver en un marco ágil, económico y democrático, puesto que el poder de arribar a un acuerdo radica en las partes.

Estas consideraciones nos llevan a concluir sobre la importancia de incorporar el procedimiento de mediación, al diario hacer del Defensor, Procurador o Comisionado de los Derechos Humanos. Para ello es imprescindible capacitar y profesionalizar como mediadores, a todos los funcionarios que intervienen en la búsqueda de resultados eficientes, en la serie de conflictos que llegan a conocimiento del Defensor, cumplimiento, así, los principios de efectividad, inmediatez e informalidad.

### **CASOS RELEVANTES:**

**CASO No.1.-** El señor ingeniero Diego Sánchez Sánchez, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que permita acordar el pago de valores por concepto de prestación de servicios profesionales, dentro del proyecto TANGARA 3D.

Luego de efectuada la audiencia de mediación, la Compañía SINOPEC INTERCACIONAL PETROLEUM SERVICE ECUADOR S.A., pagó al señor ingeniero Diego Sánchez Sánchez, por concepto de servicios profesionales, correspondiente al mes de diciembre del año 2006, así como de los días acumulados dentro del proyecto TANGARA 3D, la cantidad de MIL CIENTO CINCUENTA 45/100 DÓLARES US.

**CASO No.2.-** El señor Luís Cáceres Hinojosa y las señoras Lucía Cáceres Hinojosa y Rosa Ailaca Pico, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que permita resolver las diferencias relacionadas con los contratos, previo a la adquisición de cuatro inmuebles ubicados en el Conjunto San Isidro, del sector de Chillogallo

El Club de Compras Clubpandero S.A., se comprometió a devolver al señor Luis Cáceres Hinojosa, por conceptos del contrato No.5739, la cantidad de CINCO MIL TRESCIENTOS CINCO 14/100 DÓLARES US., y del contrato No.5638, la cantidad de SEIS MIL SETECIENTOS SETENTA Y OCHO 79/100 DÓLARES US.; del mismo modo el Club de Compras Clubpandero S.A. se comprometió a devolver por todo concepto, a la señora Lucía

Cáceres Hinojosa, la cantidad de TRES MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE 38/100 DÓLARES US.; finalmente, devolvió a la señora Rosa Ailaca, por todo concepto, la cantidad de DOS MIL QUNIENTOS VEINTE Y SEIS 80/100 DÓLARES US.

**CASO No.3.-** El doctor Marcelo Eduardo Macías Torres, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que permita resolver la situación surgida de la aplicación del contrato "Plan Salud Coop." No.10978, suscrito el 17 de diciembre del 2005.

Luego de efectuada la audiencia, Salud Coop. Medicina Prepagada, se comprometió a reconocer y cubrir al doctor Marcelo Macías Torres, el cincuenta por ciento de los costos por concepto de intervención médica, que incluye todos los insumos, en la cirugía de prostatectomía que se realizaría en las instalaciones de la Clínica Salud Coop.

En adelante en el seguro contratado por el doctor Marcelo Macías a Salud Coop. Medicina Prepagada, se aplicarán en los términos referidos en el acta de mediación.

**CASO No. 4.-** Las señoras Gladys Naranjo, Teresa Salazar y Mariana Chicaiza, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que contribuya a superar las diferencias en torno a la providencia No. 1291, de fecha 13 de junio del 2007, expediente No. 145-07-CZC-1, que se refiere al derrocamiento de la construcción que está dentro de los 10mts. que da al borde de la quebrada y que afectaría a cuatro familias de escasos recursos económicos que habitan en el sector Miraflores Alto, calle El Pinar OE15-237.

Como resultado del procedimiento de mediación, la doctora Letty Gómez Comisaria Metropolitana N0.-1 Zona Centro, considerando la situación económica de las peticionarias, concedió el plazo de ciento ochenta días, i para que realicen los trabajos necesarios de derrocamiento de la construcción afectada por la ordenanza municipal que establece el retiro de diez metros a partir del filo de la quebrada.

Las señoras Gladys Naranjo, Teresa Salazar y Mariana Chicaiza, se comprometieron a concluir los trabajos necesarios antes referidos, a más tardar hasta el quince de febrero del 2008, fecha en la que la comisaría metropolitana No.-1 quedó en libertad de ejercer las acciones que fueren pertinentes.

**CASO No. 5.-** El doctor Fidel Moreano, en su calidad de Presidente del Personal Asociado en Salud Integral y Comunitaria, PASIC, solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que contribuya a resolver la situación originada por la terminación de los contratos de servicios profesionales de al rededor de 80 profesionales del Ministerio de Salud.

Luego de efectuada la audiencia de mediación, los personeros del Ministerio de Salud, se comprometieron a atender y dar respuesta a los planteamientos presentados por la PASIC, en un plazo no mayor a 15, que consistían en:

- Realizar el estudio técnico respectivo para la ubicación de todo el personal contratado en la escala de 14 grados, calificado por SENRES.
- Realizar las contrataciones a futuro, en base a las necesidades reales de las unidades ejecutoras y calificadas por las UARHs provinciales.
- Dar prioridad al personal de contratos ocasionales ExFONNIN, para que ocupen las plazas en la creación de las nuevas partidas de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto Presidencial del 11 de marzo del 2007, en que se declara a la Salud en Estado de Emergencia.

**CASO No.6.-** Los señores Jorge García Machuca, Trifilo España Pantoja e ingeniero Marco Tapia Gómez, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo, para lograr un acercamiento que permita acordar las condiciones de la devolución de los valores depositados por los socios de la Cooperativa en la cuenta corriente No.30195808-04 del Banco del Pichincha, perteneciente al Grupo Inmobiliario Tapia & Mera, a partir de septiembre del 2006, cuyo monto total es de SESENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS 14/100 DÓLARES US., de acuerdo al detalle anexo al Acta de Mediación, y que corresponde a aportes de los socios. No obstante, la Cooperativa de Vivienda "Chiguilpe", reconoce los gastos realizados por la Compañía Tapia & Mera en la construcción de la casa modelo, cerramiento metálico y gastos administrativos, por un valor de DIEZ Y SIETE MIL DOSCIENTOS VEINTE Y TRES 74/100 DÓLARES US., quedando un saldo a devolver de CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CUARENTA Y OCHO 44/100 DÓLARES US. La casa modelo en mención pasó a ser propiedad de la Cooperativa de Vivienda "Chiguilpe".

Como resultado del procedimiento de mediación, el ingeniero Marco Tapia Gómez, se comprometió a devolver a los socios de la Cooperativa de Vivienda "Chiguilpe", la cantidad de CINCUENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y DOS 03/100 DÓLARES US., que incluye capital e intereses, a más tardar hasta el 26 de octubre del 2007. En caso de cancelar este valor antes de la fecha en mención, las partes reliquidarán el valor correspondiente a los intereses.

En el evento de incumplimiento de pago en la fecha establecida, el ingeniero Marco Tapia Gómez, pagará adicionalmente a la Cooperativa, una multa por el valor de CINCO MIL DÓLARES US. por cada mes de retraso.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS MIGRANTES**

---

Lic. Camilo Restrepo  
**Director Nacional de Defensa  
de los Derechos de los Migrantes**

La Dirección Nacional de Defensa de los Derechos Humanos de los Migrantes, está conformada por:

Camilo Restrepo Guzmán, Director Nacional;  
Lcda. Yazmín Almeida, Subdirectora Nacional;  
Señor Francisco Rubio Ante, Asistente Administrativo 2; y,  
Señora Elsa Torbay Gurumendi, Asistente de Oficina 3.

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS**

La tarea de prestar ayuda a los compatriotas que se encuentran fuera del país, es una labor de mucha dedicación y esfuerzo mancomunado para solucionar los problemas de nuestros compatriotas, que no en todos los casos es posible hacerlo por la gravedad de los mismos, sin embargo de ello, nuestra labor conjuntamente con nuestros Comisionados en los diversos países, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la ayuda de los señores cónsules, ha sido satisfactoria.



## **ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA DIRECCIÓN**

### **Relaciones Interinstitucionales.**

Las relaciones interinstitucionales, en especial con el Ministerio de Relaciones Exteriores y de los Consulados nacionales han tomado un nuevo rumbo en procura de velar por los derechos de nuestros compatriotas en el exterior; y hoy por hoy, esta relación es buena.

Otro campo de relación interinstitucional, es la que llevamos con las Defensorías del Pueblo en los países que hemos necesitado de su colaboración, solicitando información sobre diversos casos en los que tienen problemas nuestros compatriotas.

En este año la Dirección Nacional ha atendido 807 casos, los que podemos resumirlos en las siguientes líneas de trabajo:

### **COMPATRIOTAS EN RIESGO**

Son 25 casos que están siendo tratados por esta Dirección y que son: asistencia urgente con menores de edad, enfermos, abandonos, maltratos, desapariciones, violaciones, etc.

#### **Detenidos**

Son 68 solicitudes que los familiares han presentado de varios países, en especial de Estados Unidos, México, España, Paraguay y Perú, los compatriotas han sido acusados de utilizar pasaportes o documentos de viaje falsos, entregados por los traficantes de personas; indocumentados, acusados de violación, maltrato y abuso intrafamiliar, tráfico de drogas, entre otros.

La labor de nuestros Comisionados, ha sido precautelar la integridad física de nuestros compatriotas que fueron detenidos por alguna de las causas mencionadas, estos fueron ayudados con la intervención de los consulados ecuatorianos y varios de ellos han retornado al país.

Esta Dirección ha dispuesto que funcionarios de Quito y Guayaquil, asistan en los aeropuertos a los compatriotas que han sido deportados, a fin de que no tengan problema de ninguna clase con las autoridades de migración.

### **Restitución Internacional**

Son 7 los casos de restitución internacional en los que estamos actuando, y que se encuentran en trámite.

Los menores en estos casos salieron del país con documentos falsos y sin autorización de uno de sus padres.

#### **Caso especial.-**

Una triste historia es la que pasaron cuatro hermanos en España, ellos fueron arrebatados de sus padres y llevados a un centro de acogida en el que permanecieron por más de dos años, sin que sus padres tengan ningún contacto con sus pequeños.

La acción de la Dirección fue muy fuerte en el afán de que estos niños sean entregados a sus padres, pero no fue posible esto, a lo que sus abuelos maternos se comprometieron a ser quienes se responsabilicen de los niños.

Luego de haber evitado que los niños sean entregados en adopción, que fue la decisión asumida por las autoridades españolas, se realizó un proceso de investigación a los abuelos que se iban a encargar del cuidado de los menores, para después de dichos actos solicitar la restitución de los niños al país.

Los niños retornaron a esta ciudad el 17 de octubre y fueron entregados a sus abuelos, mismos que

se han dedicado a velar incondicionalmente por los niños, mismos que se encuentran adaptados a su nueva vida y familia.

**Caso especial.-**

Una niña menor de edad que debía llegar a Italia a reunirse con sus padres lamentablemente por la vía ilegal, fue abandonada en la ciudad de Sao Paulo-Brasil, por traficantes de personas, y al verse descubiertos la dejaron abandonada a su suerte. La niña fue llevada a un centro de protección de menores, quienes cuidaron de la niña hasta que conocimos del caso y pedimos la restitución al país.

En vista que las autoridades brasileñas exigían que sea un funcionario de la institución quien reciba a la niña, los padres de la niña corrieron con los gastos para el viaje una funcionaria de esta Dirección, y cumplir así con lo requerido.

Al llegar nuestra compañera a Sao Paulo, se llevó una gran sorpresa, al encontrar en ese mismo centro a un niño ecuatoriano que se encontraba en las mismas circunstancias que la niña a quien se iba a recoger para traerla al país.

Se hizo los trámites necesarios y felizmente se logró retornar con los dos niños, mismos que fueron entregados a sus familiares en el aeropuerto Mariscal Sucre el 29 de abril.

**Caso especial.-**

Una madre ecuatoriana reprendió a su pequeña hija en el corredor del edificio donde ellos vivían, sin imaginarse que alguien estaba presente y esa persona fue un policía que al momento vestía de civil. Este señor la acusó de maltrato y empezó el calvario de esta madre ecuatoriana, que iba a perder a su hija pues iba a ser dada en adopción a una familia española.

Al conocer este problema los abuelos maternos solicitaron la ayuda de la Defensoría, para que sea enviada a Ecuador y que estaría al cuidado de los abuelos quienes probaron ser unas personas solventes y de una conducta que probaba que podían ser los encargados de cuidar a su nieta. La niña fue restituida el 11 de abril y entregada a sus abuelos en el aeropuerto mariscal Sucre.

**Visas humanitarias**

74 son las peticiones presentadas por los familiares de compatriotas que se encuentran en el exterior, que por varias razones han solicitado la ayuda de la institución ante los Consulados de España y Estados Unidos para que obtengan su visa, y puedan reunirse con sus familiares que se vieron afectados en especial por enfermedades graves y accidentes sufridos

Después de una investigación en los centros hospitalarios del país, de los documentos presentados por los familiares avalizando la necesidad de viajar y de la presencia de algún familiar, para ayudar a sus familiares, muchas veces a realizar sus necesidades básicas, el Defensor del Pueblo, solicita al respectivo Cónsul la ayuda humanitaria de extensión de Visa.

Es importante señalar que no todas las peticiones hechas por el Señor Defensor son atendidas positivamente por los Consulados.

En otros casos las peticiones realizadas fueron abandonadas, ya que los familiares no regresaron con los documentos de respaldo que habiliten o justifiquen su solicitud.

Es penoso tener que negar estas solicitudes, pero hay casos en los que se debió actuar de esta forma debido a que la información entregada no se reflejaba a la verdad, pues para todos los casos se realiza la investigación en los centros hospitalarios, en donde se encuentran los pacientes supuestamente graves.

**Alimentos**

Hemos recibido 58 solicitudes de ayuda por alimentos los mismos que se encuentran en trámite.

El incumplimiento por parte de los padres de su obligación y responsabilidad para con sus hijos es en muchos casos total, ya que rompen la comunicación, por lo tanto no envían las pensiones alimenticias o sustento para los menores.

### **Repatriaciones de compatriotas fallecidos en el exterior**

Se han receptado 87 solicitudes de repatriaciones en este año, mismas que han sido analizadas y se ha procedido a la ayuda solicitada.

En este año la institución ha brindado la ayuda económica en 8 casos.

La mayoría de peticiones han sido abandonadas por sus familiares, la razón puede ser la obligatoriedad de cumplir con los requisitos establecidos en el reglamento de repatriaciones, y en otros, los familiares han cancelado el valor de la repatriación o desisten de la petición.

La condición para acceder a este beneficio, es la carencia de recursos económicos de los familiares aquí en el país, así como en el lugar del fallecimiento; es decir, deben ser personas de escasos o ningún recurso económico.

### **Caso especial.-**

Existen cuatro casos muy difíciles de ser repatriados, estos son los que sufrieron el choque de dos embarcaciones en Nicaragua, en donde fallecieron ciudadanos asiáticos, ecuatorianos, entre otros.

Se ha mantenido contacto con nuestro Consulado en Nicaragua, solicitando información al respecto, de lo cual nos han informado que:

Dos de los compatriotas han sido identificados y los otros aún se encuentran desaparecidos. Además los dos cuerpos fueron sepultados en ese país por decisión de las autoridades locales y en especial por las autoridades sanitarias, por las condiciones en las que se encontraban dichos cuerpos.

Las posibilidades de que sean repatriados, se esfumaron debido a que las autoridades sanitarias ordenaron que sean sepultados para evitar problemas de salud de sus habitantes en el entorno de esa localidad.

### **Casos varios.-**

Hemos recibido en este año 105 peticiones en casos varios, como: posibles desaparecidos, buscar alguna dirección del familiar en el exterior, retorno voluntario, etc.

## **PERJUDICADOS AIR MADRID**

Las acciones, dentro de la competencia de la institución y de la Dirección fueron la defensa a los migrantes ecuatorianos afectados por el cierre de operaciones de la empresa AIR MADRID, dispuesto por el Ministerio de Fomento de España. Este problema que se inició el 15 de diciembre del año 2006, fecha en la que se conoció la decisión de las autoridades españolas involucró a cerca de doscientos mil latinoamericanos, y entre ellos aproximadamente a cinco mil compatriotas, que viajaron a Ecuador, para después de muchos años reencontrarse especialmente con sus hijos, y festejar las navidades que no fueron tales, pues dedicaron su tiempo a resolver el problema de retorno a su lugar habitual de trabajo y residencia que es España; y, los que no lo pudieron hacer quedándose en el aeropuerto de Barajas, veían como su sueño de volver a estar junto a sus familias y en especial a sus hijos se esfumaban, muchos optaron por venir arriesgando sus puestos de trabajo y su residencia, a pesar de que sabían que al hacerlo ninguna autoridad española se responsabilizaba de su retorno.

Las acciones de la Dirección de Migrantes, con la autorización expresa del señor Defensor del Pueblo, fueron muchas, se enviaron sendas comunicaciones a las autoridades españolas: Presidente, Ministro de Trabajo, Ministro de Fomento, Defensor del Pueblo, y a las autoridades

nacionales como: al Presidente de la República de Ecuador, Canciller, Ministro de Trabajo, Consulado español, solicitando la ayuda emergente para solucionar el gran problema que no lo cometió autoridad ecuatoriana alguna, pero que tratándose de un problema de carácter nacional, de los migrantes, se debía brindar la protección a los mismos, principalmente en procura de que no pierdan sus puestos de trabajo por tratarse de un hecho de FUERZA MAYOR, por la posible caducidad de los permisos de retorno y el ingreso a clases de los niños estudiantes, y que era urgente la ayuda del Gobierno ecuatoriano a través del Programa de Ayuda, Ahorro e Inversión al Migrante Ecuatoriano y sus Familias, más conocido como FONDO DEL MIGRANTE para que los compatriotas puedan retornar a sus lugares de residencia y trabajo, es decir, a España. Esto último jamás se consiguió.

En las instalaciones de la institución a partir del 18 de diciembre, como Director Nacional de Migrantes mantuve varias reuniones con los miles de perjudicados y con la directiva formada por estos, que venían en busca de ayuda y solución a su problema.

Múltiples fueron las reuniones con las autoridades de Cancillería, Programa de Ayuda, Ahorro e Inversión al Migrante Ecuatoriano y sus Familias, (Fondo del Migrante) con el fin de viabilizar el camino más idóneo para que los compatriotas puedan en el más corto tiempo retornar a España.

Entre una de las acciones que realizó esta Dirección fue solicitar de manera urgente, que el señor Presidente de la República expida un Decreto Ejecutivo asignando los fondos necesarios para el retorno de los compatriotas, lo que efectivamente sucedió el 29 del mismo mes.

Se instruyó a las Comisiones nacionales, para que recepcen las solicitudes de los compatriotas perjudicados, acompañadas de documentación adicional que avalice su denuncia; esto es, copia de la Cédula de Ciudadanía, copia del Pasaporte con fecha de ingreso al país y copia del ticket con fecha de retorno, documentos que debían ser enviados a la Dirección Nacional de Migrantes.

Con las Quejas receptadas por Archivo e Información de Planta Central, y las enviadas por las Comisiones nacionales, se estructuró la base de datos de todos los perjudicados que presentaron la solicitud de ayuda, sin limitación alguna, llegando a un gran total nacional de 4.915.

Una primera depuración, excluyendo a los extranjeros y a los ecuatorianos que viajaron en los vuelos enviados desde España, que trajeron a los compatriotas que se quedaron en el aeropuerto de Barajas, que según información del Consulado español fueron alrededor de 450 personas, nos dio una segunda lista con 4.263.

Cancillería y la organización de los migrantes, determinaron fechas referenciales para optar por el apoyo, esto es el ingreso 1 de noviembre hasta el 16 de diciembre, de lo que se desprendió, una tercera lista con un total de 3.079.

Finalmente según el Decreto Ejecutivo del 29 de diciembre se establecieron otras fechas, mismas que consideraban como idóneos para viajar a quienes habían ingresado a partir del 20 de noviembre al 16 de diciembre y como fecha máxima de retorno el 6 de enero de 2007, lo que redujo considerablemente el número de compatriotas que podían ser atendidos, esto es 564 nada más. Ante este hecho, nosotros siempre expresamos nuestra inconformidad con las restricciones y planteamos que la fecha debía ser por lo menos la acordada con Cancillería y la organización de los migrantes.

En el mes de marzo concluyó el triste retorno de los compatriotas a España, gracias a la ayuda solidaria del Gobierno de Venezuela, que prestó sus aeronaves para poder trasladar a su lugar habitual a los connacionales, esto es a España.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL PUEBLO MONTUBIO**

---

*Abg. Jaime Salazar Solís*  
**Director Nacional de Defensa de los  
Derechos del Pueblo Montubio**

**L**a Dirección Nacional de Defensa de los Derechos del Pueblo Montubio ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Defensor del Pueblo.

La Dirección esta conformada por:

- Abg. Jaime Salazar Solís, Director Nacional del Pueblo Montubio y Campesino
- Abg. Cecilia Ajón, Abogada de la Dirección
- Ps. Cl. Lorena Cuesta, Analista de la Dirección

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS EN EL AÑO 2007**

Esta Dirección en cumplimiento de sus obligaciones y atribuciones ha cumplido con los siguientes objetivos

- 1.- Trabajo Defensorial en el campo de la Energía Eléctrica.-

Se ha trabajado permanentemente con los dirigentes señores :Fernando Salvatierra M., Presidente de FENIC, Genaro Lam A., Presidente de la Federación de Centros Agrícolas Región 2, Natali Ruano A, Coordinadora en el Cantón Milagro, Carlos Altamirano, Coordinador Intercantonal de FENIC, Luís Rivera Vélez, Presidente de la Junta Cívica del Cantón Naranjito, Daniel Campuzano Montoya, Coordinador del Centro Agrícola del Cantón Yaguachi, Araceli Tutivèn Morán, Presidenta del Centro Agrícola del Cantón Lomas de Sargentillo, Ing. Víctor Quezada L., Presidente de las Juntas de Regentes de Naranjito y Milagro, José Cercado, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Isidro Ayora, Jorge Gómez S., Presidente del Centro Agrícola del Cantón Jujàn, Salomón Ortiz, Presidente de los Pueblos Montubios del Cantón Simón Bolívar, Ing. Rafael Guevara, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Naranjito, Raúl López, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Yaguachi, Ing. Julio Escala, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Simón Bolívar, Vicente Barroso, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Samborondòn, Víctor M. Piedra, Director Ejecutivo de CORDECE, Marcos Medrano, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Montalvo, Asdrúbal Ibarra, Presidente del Centro Agrícola del Cantón Palenque, Ing. Guido Ruano A., Coordinador de FENIC en el Cantón Colimes, Francisco Hernández S. Vicepresidente de la Junta de Regantes Manantial, del sector Milagro y Jhon Batallas Salinas, Coordinador de las ciudadelas del Cantón Milagro de la FENIC. María Mercedes Romero, Presidenta de la Pre Asociación de Defensa de los Usuarios de los Servicios Básicos de la Parroquia Taura Cantón Naranjal, Recintos: Tres Cerritos, Tierras al Campesino, El Martillo, Miranda, Girón 1 y 2, Recinto Ruido Ruidoso, Recinto San Antonio, Mirador, Recinto el Mango Anita Olaya Coordinadora de las Comunidades de San Antonio, Magdalena, a más de cientos de quejas individuales que han sido tramitadas satisfactoriamente.

#### **LOGROS:**

Con relación a la cartera vencida de miles de usuarios residenciales, con consumos promedio de los últimos 6 meses, inferiores a los 250KWh se suspendió el cobro de la facturas anteriores a la emisión de julio/2007, estas deudas deberán ser objeto de un examen especial.

En relación a los intereses que ya se habían generado en dichas deudas queda igualmente suspendido su cobro.

La deuda, cuyo cobro se suspende aparecerá en la factura emitida en un apartado informativo y, no en el lugar correspondiente a valores por pagar de emisiones anteriores, en donde solo se consignarán las de julio/2007 y posteriores.

Con respecto a las emisiones a partir de julio/07 se mantiene su cobro junto con los correspondientes intereses.

Para todos los abonados residenciales, comerciales o de otras tarifas con consumo superior a los 250KWh, todo reclamo deberá ser atendido en forma puntual, bien sea mediante el cambio de su medidor o, la revisión de su facturación.

Se ha dispuesto que esta resolución sea difundida en todas las oficinas de la Empresa para el conocimiento de la ciudadanía en general.

En EMELRIOS y en la Empresa Eléctrica Milagro el techo de consumo está fijado en la tarifa de la dignidad, es decir, en 130KWh mes a diferencia de EMELRIOS, que tiene un tope indicado en 250 KWh mes.

Dentro del proceso defensorial y atendiendo el pedido de las centrales campesinas, Centros Agrícolas, Federación de Centros Agrícolas y la FENIC se gestiona con estos grupos la condonación de la deuda que fuera amortizada o congelada por parte de las autoridades del sistema de electrificación.

2.- Se han realizado promociones y acciones defensoriales ante las diversas funciones y organismos estatales para preservar los derechos del pueblo campesino y montubio.

Ante la Marina Mercante y la Subsecretaría de Pesca. Se realizan permanentemente gestiones, tendientes a hacer respetar el área de veda de las ocho millas náuticas.

Ante EMELGUR se coordinaron los trabajos para un mejor y eficiente servicio en el agro ecuatoriano.

Los Lojas y decenas de comunidades; Cone y Vuelta Larga con 600 y 800 familias respectivamente fueron desconectados dejándolos sin el suministro de energía eléctrica por varias semanas a la población, a centros de salud, iglesias, escuelas y otras, ocasionando gran perjuicio a dichas comunidades y, gracias a la intervención del Defensor del Pueblo se los volvió a conectar.

3.- Se ha realizado permanente difusión sobre el papel y la gestión realizada del Defensor del Pueblo, y lo que estamos haciendo por los grupos vulnerables, al interior de los pueblos campesinos y montubios.

4.- LA DEFENSORIA DEL PUEBLO y esta Dirección, pese a las limitaciones materiales y de Recursos Humanos, permanentemente viene haciendo promoción y difusión sobre los derechos Fundamentales, consagrados en la Declaración de DD.HH. en diferentes eventos, y en instituciones y organismos, tales como Frente de Usuarías de los Juzgados de la Niñez y Adolescencia, Asociaciones de Pescadores Artesanales, centros agrícolas como, en comunidades urbanas y rurales.

## **RELACION CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Hemos mantenido relaciones interinstitucionales de trabajo con organizaciones y entidades del sector público y privado como BNF, MAGAP e INDA, EMELGUR, EMELRIOS, EMPRESA ELECTRICA MILAGRO. Asociación de Madres de los Tribunales de Menores Usuarías de la Función Judicial y, anexos de la Provincia del Guayas. Observatorio Ciudadano (ONG), DIGMER, (DIR MARINA MERCANTE), Gremio de Pescadores Artesanales, Dirección de Pesca, Subsecretaría de Pesca, CEDEGE INNFA, CNNA, Dirección Provincial de Educación del Guayas y Subsecretaría Regional de Educación, entre otras.

## **CASOS RELEVANTES DE NUESTRA GESTION**

1.- Plan de electrificación: para comunidades rurales de la Provincia del Guayas y Los Ríos. Se impulsó y gestionó ante las Empresas Eléctricas para que atiendan a varias comunidades y miles de usuarios de energía eléctrica; Se colocaron medidores individuales, posteaduras, acometidas y, transformadores. También otros trabajos para acceder al servicio de electrificación, de un gran sector del Agro Ecuatoriano. Se resolvió el problema eléctrico en decenas de comunidades del sector rural. Se consiguió:

- No corte del suministro de energía eléctrica
- Los convenios de pago de los usuarios se los haga con el 10% de entrada y no con el 40 al 50%.
- Se están revisando los consumos de las liquidaciones o planillas emitidas.
- Los convenios de pago se los hará no a 6 meses sino a 3,4 y 5 años.
- La atención y trato a los usuarios por parte de los empleados de la Empresa Eléctrica se de respeto y cortes.
- Los empleados lleven identificación visual.

2.- Con las Asociaciones de Pescadores Artesanales, y con el apoyo de esta Dirección permanentemente se vienen defendiendo la no explotación de la pesca, en el golfo, por parte de barcos industriales con redes de 80, 100 y 120 metros de largo, barriendo con todas las especies acuáticas, dañando el lecho o fondo marino que en el Golfo de Guayaquil, hoy por hoy es de apenas, es de 10 a 20 metros.

Se ha venido gestionando que se respeten las 8 millas Náuticas y, la veda en la 1ra. Milla Náutica, que es dónde se reproducen mayoritariamente las especies bioacuáticas en el Golfo de Guayaquil conforme lo estipula el Acuerdo Ministerial 03-316, de fecha 03 de Julio del 2003, en plena vigencia.

3.- Se ha venido constatando, una vez más, que a los destacamentos policiales, se los continúa usando como centros de detención provisional (CDP), sin que hayan sido construidos o programados con tal fin, pero que por necesidad y, no haber, otro lugar se lo ha venido mal usando en tal sentido, sin que la Policía Nacional tenga por que acarrear con dicha responsabilidad, además, no cuenta con presupuesto, de tal suerte que existe insalubridad, hacinamiento humano y otras incomodidades que subsisten por años

4.- Se ha constatado que CEDEGE, no han sembrado las orillas del espejo de agua, para evitar el deslizamiento de material pétreo que azolve el lecho o fondo de la represa, acortando su vida útil, existe una superpoblación de maleza sobre el espejo de agua en, aproximadamente, un 30 % de su totalidad, que tiene, virtualmente, tapado varios esteros aportantes, que impide la navegación fluvial en la etapa invernal los pocos caminos veraneros, que existen desaparecen y, alrededor de 300 comunidades quedan incomunicadas. La putrefacción de esta vegetación, (lechuga) y demás vegetación arbustiva espontánea produce elementos químicos dañinos para la salud, como etanol, ácido sulfúrico, entre otros, que atentan contra el medio ambiente y la provisión de agua.

5.- Se está trabajando en la investigación por daño ambiental por parte de industrias pesqueras asentadas en la Comuna Valdivia de la Provincia de Santa Elena.

6.- Por parte de esta Dirección y sus funcionarios en una labor Interinstitucional con el INFA y con el Concejo Nacional de la Niñez y Adolescencia se logró la conformación de los Concejos Cantorales de la Niñez y Adolescencia de los cantones Naranjal y Milagro encontrándose en trámite la conformación de los Concejos Cantonales de la Niñez y Adolescencia en los cantones de Isidro Ayora y Lomas de Sargentillo, en la provincia del Guayas.

Es importante destacar que las quejas tramitadas en esta dependencia por lo general involucran a comunidades que se han visto afectadas en algún derecho y no solo se refieren a un individuo.

Toda esta labor se ha hecho con el esfuerzo de los pocos funcionarios con que cuenta esta Dirección habiéndose realizado con la mística que caracteriza al funcionario de la Defensoría del Pueblo

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA MUJER, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**

---

Lic. Rosario Utreras Miranda  
Directora Nacional de Defensa de los  
Derechos de la Mujer, Niñez y Adolescencia



La Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de la Mujer, Niñez y Adolescencia ha ejecutado su trabajo dando cumplimiento a las disposiciones correspondientes a sus deberes y atribuciones, las mismas que se contienen en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, reglamentos, normas y disposiciones del Defensor del Pueblo.

#### **CONFORMACION DE LA DIRECCION NACIONAL DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS MUJERES, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA:**

El equipo que labora en la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de las Mujeres, Niñez y Adolescencia está conformado de la siguiente manera:

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>EXPERIENCIA LABORAL EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO MEDIDO EN TIEMPO</b>
Lcda. Rosario Utreras Miranda	DIRECTORA NACIONAL	Inicia sus funciones en la Institución: 1 de abril 2001
Dra. Alejandra Cárdenas Reyes	ABOGADA II	Inicia sus funciones en la Institución: 1 de diciembre 1998
Sra. Giovanna Mora Rodríguez	ASISTENTE DE OFICINA II	Inicia sus funciones en la Institución: 14 de marzo 2002
Sra. Iliana Perdonó	ASISTENTE DE OFICINA II	Inicia sus funciones en la Institución: 16 de abril 2007
Srta. Ma. Gabriela Alvear	ASISTENTE DE OFICINA III	Inicia sus funciones en la Institución: 01 de agosto 2007

Cuenta también con dos pasantes:

1. De la Universidad de las Américas, Último año de la Facultad de de Psicología, las Srtas. Andrea Gándara y Estefanía Solano.

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS EN EL 2.007:**

1. Construcción de una ruta de gestión defensorial para optimizar la atención a nivel nacional de las quejas vinculadas con la vulneración de los derechos de las mujeres, las adolescentes y las niñas.
2. Evidenciar fortalezas y debilidades que, a nivel nacional, tenemos en la promoción y protección de los derechos de las mujeres.
3. Hacer público, a través de un pronunciamiento defensorial, el riesgo de que el país llegue al máximo grado de violencia de género, a través del delito de feminicidio.
4. Lograr la paridad en la participación política de las mujeres a nivel de candidaturas, para las elecciones de la Asamblea Nacional Constituyente
5. Conseguir que el hostigamiento sexual en contra de las adolescentes, llegue a nivel de sentencia en la Función Jurisdiccional
6. Posicionar el derecho a la educación de las y los adolescentes como prioritario, y que no puede ser vulnerado a través de la expulsión o retención de papeles, por la falta de pago de pensiones o cuotas por parte de los representantes adultos.
7. El derecho a la educación en igualdad de condiciones con las y los ecuatorianos, de los niños niñas y adolescentes refugiados extranjeros.
8. Posicionar el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser llamados la atención, a través de medidas disciplinarias formativas y no represivas.
9. Difundir, a través de un proceso sostenido de capacitación en escuelas fiscales del país, los derechos y deberes de niños, niñas y adolescentes.
10. Promocionar, a través de productos comunicacionales elaborados conjuntamente con la Dirección de Capacitación, los derechos y deberes de niñez y adolescencia
11. Construir una alianza, a nivel iberoamericano, para el intercambio de experiencias y socialización de mecanismos de protección y promoción de los derechos de niños, niñas y

- adolescentes, con la creación de la Red Iberoamericana de Defensa de Derechos de la Niñez y la Adolescencia.
12. Presencia en medios de comunicación para la divulgación e información de derechos de mujeres, niñez y adolescencia.
  13. Participación en talleres, seminarios, encuentros nacionales e internacionales para trabajar en mecanismos nuevos de difusión y promoción de derechos de mujeres, niñez y adolescencia.
  14. Lograr que, en materia de diversidad sexual: gays, lesbianas, bisexuales, trans e intersex, el Registro Civil a nivel nacional acepte fotografiar a las personas trans de acuerdo a su identidad física.
  15. Apoyar institucionalmente el derecho de las personas trans, para que en su identidad legal, cédula de identidad, conste el nombre de acuerdo con la identidad física, psicológica y social, que hayan escogido.
  16. Impedir que el derecho fundamental a la libertad personal se vea vulnerado por la decisión de terceros (representantes), tratando de encontrar “solución” a una opción sexual diferente. (caso internamiento forzado en clínicas de rehabilitación de alcohólicos y narcodependientes)
  17. Elaborar y presentar propuestas de reforma constitucional para la Asamblea Nacional Constituyente.

## **RELACION CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Durante el año 2007 la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de las Mujeres, Niñez y Adolescencia, mantuvo una permanente relación de trabajo interinstitucional con: el Consejo Nacional de Niñez y la Adolescencia, Junta Metropolitana de Protección de la Niñez y la Adolescencia, Consejo Metropolitan de Protección Integral a la Niñez y Adolescencia, Juzgados de la Niñez y Adolescencia, Dirección Provincial de Educación, Consejo Nacional de las Mujeres, Comisarías de la Mujer y la Familia, Coordinadora Política de Mujeres Ecuatorianas, CEDIME, Ministerio Público, Alcaldía de Colombia, y firmo convenio con la Universidad de las Américas, y con el Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA,

## **DESCRIPCION DE CINCO CASOS RELEVANTES**

### **MALTRATO FISICO-INFANTIL POR UNA MAESTRA DE ESCUELA DE EDUCACION BASICA.**

**GRUPO TUTELADO:** Niñez

**REQUERIDO:** Profesora de Escuela Estados Unidos

**VIA DE SOLUCION:** Inspección a la Escuela con soporte psicológico y jurídico, se trabajo con la maestra los alumnos y las autoridades.

Informes pertinentes del trabajo efectuado a nivel psicológico y jurídico para determinar si el niño había sido o no maltratado física y psicológicamente.

Se convoco a una audiencia pública, para escuchar los alegatos de las partes y propuestas para reparar el derecho vulnerado.

**RESULTADO:** Positivo. A través de una resolución motivada, se exigió la reparación del derecho vulnerado y se recomendó las sanciones pertinentes a la maestra que vulnero el derecho.

### **VULNERACION AL DERECHO A LA INTEGRIDAD FISICA, PSICOLOGICA Y EMOCIONAL**

**GRUPO TUTELADO:** Niñez

**REQUERIDO:** Funcionarias de la Casa Hogar Matilde.

**QUEJOSO:** Padre de una niña y un niño.

**VIA DE SOLUCION:** Inspección al Hogar Refugio Casa Matilde (lugar de acogimiento institucional-provisional) donde se encontraba la hija de 9 años, la misma que fue rescatada del lugar donde vivía con su padre, quien era realmente el que maltrataba a su hijo e hija, se contó con la intervención de la Dinapen y de la Fiscalía, el hermano aún se encontraba en poder del padre. La

DNDDMNA realizó una visita de campo a la Casa Matilde y conversó con la niña, quien expresó su deseo de no volver a vivir con el padre y de reencontrarse con su madre, de quien fue separada a los 5 años de edad.

**RESULTADO:** Positivo. Se mantuvo conversaciones con las distintas instituciones que intervinieron en el caso, entre ellas, el INNFA, para poder encontrar a la madre y rescatar al hermano menor.

En la actualidad el niño y la niña se encuentran con la madre, recibiendo todos terapia de reunificación familiar y el padre enfrenta acusaciones particulares por maltrato y secuestro.

**TRES: HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL AMBITO EDUCATIVO**

**GRUPO TUTELADO:** Adolescencia

**REQUERIDO:** Profesor del Colegio Femenino Espejo

**VIA DE SOLUCIÓN:** Apertura de expediente de investigación para determinar la violación de derechos humanos

**RESULTADO:** Positivo. Porque la Defensoría reconoció la vulneración del derecho humano a la integridad personal y recomendó las medidas necesarias, para su tutela y restitución. Además el caso se encuentra a punto de resolución judicial, sobre la base de la resolución emitida en la Defensoría del Pueblo

**CUATRO: VULNERACION AL DERECHO A LA EDUCACION**

**GRUPO TUTELADO:** Adolescente

**REQUERIDO:** Colegio Masay

**VIA DE SOLUCIÓN:** Audiencia Pública para escuchar los alegatos de las partes por retención de documentos e impedimento de realizar exámenes de grado.

**RESULTADO:** Positivo. Las autoridades reconocieron haber cometido un error y haber vulnerado el derecho a la educación. Se encontraron varias vías inmediatas y efectivas para reparar el derecho vulnerado y viabilizar la graduación del joven. Que ahora es mayor de edad.

**QUINTO: VULNERACION DEL DERECHO A LA EDUCACION Y DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS**

**GRUPO TUTELADO:** Mujeres

**REQUERIDO:** ESMIL. "ESCUELA SUPERIOR MILITAR ELOY ALFARO"

**VIA DE SOLUCIÓN:** Apertura de expediente de investigación.

**RESULTADO:** Positivo de acción inmediata. Una vez presentada las dos quejas y ante la intervención de la Defensoría del Pueblo, las dos ciudadanas continúan sus estudios normalmente y realizando las actividades extracurriculares que realizaban tradicionalmente.

**INSTITUCIONES QUE HAN ACATADO Y NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2.007**

<b><u>SI</u></b> <b>HAN ACATADO DISPOSICIONES DEFENSORIALES</b>	<b><u>NO</u></b> <b>HAN ACATADO DISPOSICIONES DEFENSORIALES</b>
Junta Metropolitana de Protección de la Niñez y Adolescencia.	Juzgado 3ero de la Niñez y Adolescencia
Comisarías de la Mujer y la Familia	Universidad Central del Ecuador
Escuelas Privadas y Públicas	Universidad Santo Thomas
Registro Civil Juzgados 1ero y 2do de la Niñez y Adolescencia	ANDEC
Diario Ultimas Noticias	Liceo del Sur
Escuela Superior Militar	
Colegio Eugenio Espejo	
DINAPEN	

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE TERCERA EDAD Y DISCAPACITADOS**

---

**Dr. Byron Arboleda**  
**Director Nacional de Tercera Edad**  
**y Discapacitados**

El Defensor del Pueblo, por mandato constitucional tiene múltiples atribuciones y responsabilidades, entre ellas: la de proteger y excitar los derechos fundamentales de las personas de la Tercera edad, Jubilados en general, con Discapacidad y las que solicitan acceder al Bono de Desarrollo Humano.

La Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de las Personas de la Tercera Edad y Discapacidades - DINATED - atenta a estas circunstancias, viene despachando quejas, consultas y otras diligencias propias de su gestión, en salvaguarda de los intereses de estos grupos considerados marginados de la sociedad ecuatoriana.

### **PERSONAL QUE CONFORMA LA DINATED**

Director Nacional.-  
Abogada 1

Dr. Byron Arboleda Guerrero  
Abg. Judith Velasco Tapia

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007.-**

A) Planificar, organizar y ejecutar el Plan Operativo Anual ( POA ) para la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de las Personas de la Tercera Edad y Discapacidades, considerando su ámbito nacional y su reducido personal.

Sobre este tema, y en el ámbito nacional, algunos Comisionados Provinciales, han respondido positivamente, enviando periódicamente reportes de las gestiones llevadas a cabo en su jurisdicción.

Durante el año 2007, y solamente en Quito, se atendieron alrededor de 200 quejas, innumerables consultas de tipo legal, técnico y social, trabajo al cual hay que añadir oficios, escritos, cartas etc. Etc. Se llevaron a cabo aproximadamente 50 Audiencias Públicas, las correspondientes Actas de dichas Audiencias Públicas, varias Razones y Resoluciones Defensoriales.

B) Coordinar acciones directas con los Comisionados Provinciales de la Defensoría del Pueblo, funcionarios del CONADIS tanto de Quito como de Provincias, tendientes a ampliar y fortalecer la Red de Defensa de las Personas con Discapacidad, en cumplimiento al Convenio marco suscrito el mes de Julio del 2005, entre el Defensor del Pueblo y el Consejo Nacional de Discapacidades.

C) Delegar e Instruir a los Comisionados Provinciales de la Defensoría del Pueblo, respecto a las acciones a tomar, con ocasión de la celebración del Día Internacional de la Discapacidad, para el 3 de diciembre, en coordinación con funcionarios de las Comisiones Provinciales del CONADIS, los Consultorios Jurídicos gratuitos y Organizaciones de personas con discapacidad en cada provincia.

Algunos Comisionados reportaron el cumplimiento de las disposiciones dictadas desde la DINATED, con ocasión de la celebración del Día Internacional de la Discapacidad, habiéndose llevado a efecto en cada jurisdicción, reuniones, charlas y conferencias alusivas a la fecha, contando con la presencia de funcionarios representantes de varios Organismos del Gobierno Central y Seccional, así como también de Organizaciones de personas con discapacidad de cada jurisdicción.

D) Sugerir al Defensor del Pueblo, algunas posibles reformas legales en salvaguarda de los intereses institucionales y de los derechos de las personas consideradas más vulnerables ; entre ellas :

- Ante el H. Congreso Nacional, y la Asamblea Constituyente para que se plantee la reforma fundamental de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y lograr que sus Providencias y Resoluciones Defensoriales, tengan mayor fuerza para su cumplimiento.

Que el Defensor del Pueblo, promueva y excite ante los Organismos correspondientes, el cumplimiento de los postulados de la Carta Magna, en concordancia con lo estipulado en la Ley y Reglamento General de la Ley del Anciano, Ley y Reglamento sobre Discapacidades, Ley de Seguridad Social, Código de Procedimiento Civil, Ley Orgánica de Régimen Municipal, Ley de Régimen Tributario Interno y otras relacionadas, que infringen y violan la Constitución Política de la República del Ecuador, con Decretos, Acuerdos, Resoluciones, Ordenanzas y Disposiciones secundarias.

Que la Defensoría del Pueblo, promueva, actualice y/o incremente Convenios de Participación y/o Cooperación con Organismos que se encuentran relacionados con la defensa de los derechos de las personas y grupos más vulnerables ante la sociedad, tanto nacional como internacionalmente.

Varias diligencias y visitas a provincias con los Coordinadores y representantes de Organismos; entre ellos : Programa de Protección Social (P.P.S.), Selección de Beneficiarios de Programas Sociales (SELBEN) y CONADIS, con la finalidad de lograr un acercamiento entre la Defensoría del Pueblo, los Organismos mencionados y los posibles beneficiarios de este bono.

## **RELACION CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.-**

En la gestión que lleva a cabo la **DINATED**, tiene especial importancia la relación desplegada con varios Organismos públicos y privados, especialmente por las innumerables quejas y su calidad de accionados; entre ellos se encuentran:

1. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS –
2. Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas – ISSFA –
3. Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional – ISSPOL –
4. Ministerio de Inclusión Económica y Social
5. Ministerio de Finanzas – Servicio de Rentas Internas -
6. Ministerio de Agricultura y Ganadería
7. Ministerio de Medio Ambiente
8. Ministerio de Salud Pública
9. Ministerio de Educación y Cultura
10. Ministerio de Trabajo y Empleo
11. Congreso Nacional
12. Universidad Central del Ecuador
13. Consejo Nacional de Discapacidades – CONADIS –
14. Programa de Protección Social – P.P.S. –
15. Servicio de Integración Laboral para personas con discapacidad
16. Fundación “Patronato Municipal San José” - Hogar de Vida 1
17. Estudios Jurídicos Gratuitos de varios Abogados
18. Clínica Santa Bárbara
19. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
20. Asilo de Ancianos – Hogar Corazón de María –
21. Aerogal – Tame – Icaro
22. Andinatel
23. Dirección Nacional de Cooperativas
24. Dirección Nacional de Tránsito
25. Asociación de No videntes
26. Asociación de Jubilados del Ferrocarril
27. Banco Nacional de Fomento
28. Banco del Pichincha
29. Banco Amazonas
30. Banco Internacional
31. Banco de Guayaquil
32. Banco del Pacífico
33. Comandancia General de la Marina
34. Empresa de Alcantarillado y Agua Potable
35. Comisario Metropolitano de las Laderas del Pichincha
36. Agencia de Garantía de Depósitos – A.G.D. –
37. Dirección Nacional de Tránsito
38. Empresa Eléctrica Quito
39. Varias Empresas de Transporte Terrestre del País
40. Trolebús
41. Hospital “Eugenio Espejo”
42. Centro Gerontológico “GANDHI”
43. Dispensario Médico “El Batán”
44. Centro de Rehabilitación “Salva tu Vida “– Guayaquil
45. Cooperativa “Taxi Solidario “

## **DESCRIPCION DE CASOS RELEVANTES.-**

**RESOLUCION Nro. 029-2006.-** Un afiliado al IESS sufrió una grave emergencia medica, que comprometía su salud y su vida, por lo que, su esposa lo llevó de emergencia al Hospital General de las Fuerzas Armadas, sufrió un shock séptico que posteriormente le causo la muerte. La situación fue sumamente difícil para la esposa, por lo que no pudo notificar a tiempo al IESS, y solamente lo hizo a los diez (10) días de ingresado su esposo al Hospital. El IESS le negó la reposición de los gastos médicos aduciendo que se habían pasado del tiempo reglamentario, esto es máximo a los ocho (8) días de ingresado a cualquier casa de salud ajena al IESS. La DINATED emitió Resolución aceptando la queja, en defensa de los derechos y principios determinados en los postulados de la misma Ley de Seguridad Social y por supuesto en la Constitución Política de la Republica. El IESS no ha acatado la Resolución, por lo que se ha abierto un expediente defensorial.

**RESOLUCION Nro. 033-2006.-** Un afiliado con discapacidad solicito al IESS su jubilación especial reducida por sus 25 años de trabajo y luego por su invalidez. Se aceptò su queja pero el IESS no la ha acatado.

## **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2007.-**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CARGO</b>
I.E.S.S.	Director General
I.S.S.P.O.L.	Director General
MUNICIPIO DMQ.	Director General

## DIRECCIÓN NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

---

Dra. Carmen Rodríguez  
**Directora Nacional de Transparencia y  
Acceso a la Información Pública**

Con un respetuoso saludo, dando contestación y cumplimiento al Memo Circular-D-DdP No.- 001, presento a usted, el Informe Anual de Labores correspondiente al año 2007, de la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública ( **DINTRACIP** ) señalando primero que el trabajo que realizamos es ahora más viable, gracias al grupo de trabajo que hemos conformado, a las gestiones directas y personalizadas de cada uno; así como el asesoramiento y coordinación en cuanto a la capacitación y manejo de la LOTAIP a nivel nacional; eso nos permite un mejor accionar como órgano competente en esta Ley Orgánica.

Nos satisface mucho, haber logrado mejorar los parámetros de cumplimiento de esta Ley Orgánica a nivel nacional por parte de las distintas entidades obligadas, desde el año anterior se ha logrado que muchas de ellas tengan y se mantengan en un rango del 100% de cumplimiento de la LOTAIP, así también como el incremento del número de instituciones que buscan cumplir las disposiciones legales y técnicas.

En el transcurso de estos casi cuatro años, como responsable del cumplimiento del manejo de la LOTAIP y el manejo de esta Dirección Nacional me es gratificante el trabajo realizado y el propósito de seguir cumpliendo con esta tarea tan ardua y delicada encomendada por usted señor Defensor.

Hemos demostrado responsabilidad, confiabilidad y actuamos con total transparencia tratando siempre de canalizar a nivel nacional y proyectarnos a nivel internacional en este 2008, basándonos en estricto apego a la ley y respeto a los derechos humanos.

En el mes de mayo del 2007, por disposición suya canalizamos las Providencias previas a las Sanciones por el incumplimiento del Art. 7 de la LOTAIP, haciendo énfasis en el literal i) de este cuerpo legal, en los portales informáticos de las entidades obligadas, como resultado favorable tuvimos la contestación inmediata de los titulares, quienes solicitaron prórrogas para realizar los correctivos y en otras nos exponían su imposibilidad informática y de presupuesto, por lo que, sugerimos las otras posibilidades de cumplimiento tal como lo estipula la Ley, ofreciéndoles nuestro asesoramiento para cumplir con los objetivos.

Fue un gusto que nos soliciten entidades como la **SUPTEL**, entre otras, nuestra **CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO LOTAIP 2007**, la misma que se realizó en el aniversario de esta Institución y, fue pública nuestra participación, pues como Ud. siempre nos ha manifestado Señor Defensor, así como realizamos los correctivos y sanciones, también estamos obligados a incentivar el cumplimiento eficiencia y transparencia de las instituciones.

A partir del mes de Septiembre, se inicio un proceso de capacitación y difusión en todo el país conjuntamente con la Dirección Nacional de Capacitación, las Comisiones Provinciales y delegaciones de la Defensoría del Pueblo, habiendo alcanzado un éxito total, por la participación



de las distintas instituciones públicas, cuanto por la cobertura de prensa en cada uno de los eventos.

## **FUNCIONARIOS DE LA DINTRACIP**

Nuestra Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública se conforma de los siguientes funcionarios:

### **En las áreas Legal, técnica y administrativa**

Dra. Carmen Rodríguez Zambrano, Directora Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### **En el área Técnica e Informática**

Esp. Pedro Valdivieso Salinas, Asistente Administrativo 2.

### **En el área Legal**

Dr. Juan Carlos Villacís Molina, Abogado 2 (D. Administrativo).

Ab. Pedro Arias Coronel, Asistente de Abogacía (D. Civil).

Dr. Lincoln Mora Guevara, Abogado 2 (D. Penal).

### **En el área Administrativa:**

Lcdo. José Sánchez Gutiérrez, Asistente Administrativo 2.

## **OBJETIVOS CUMPLIDOS**

- Hemos alcanzado a controlar más de 600 instituciones y/u organismos inmersos en la LOTAIP, haciéndolo mediante vía telefónica, personal y electrónicamente, consiguiendo obtener los portales informáticos o dominios a nivel Nacional.
- Notificamos con las respectivas providencias de sanción, a las instituciones y/u organismos que han incumplido o tienen un rango menor del 60% de cumplimiento en el monitoreo oficial.
- Notificación de providencia de sanciones a las instituciones y/u organismos que han incumplido con el literal i) del Art. 7 de la LOTAIP
- Requerimiento interno mediante Memo sumillado por el Señor Defensor a las Direcciones: Financiera- Administrativa. Jefatura de Personal y Unidades de Apoyo para actualizar el portal informático institucional y dar cumplimiento al 100% del Art. 7 de la LOTAIP, de nuestro Link de Transparencia.
- Elaboración de cuadros con los últimos porcentajes de los monitoreos de cumplimiento a los Arts: 7 y 12 de la LOTAIP .
- Asesoramiento Legal, telefónico, personal y electrónico sobre la LOTAIP.
- Insistencia para la autorización y visto bueno del Manual de Procedimiento Legal de la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Elaboración de providencias y notificaciones a las solicitudes de Acceso a la información pública, recibidas y tramitadas por esta Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública ( DINTRACIP ), en el año 2007 un total de 80 quejas entre individuales y colectivas, de las cuales el 75% han sido **SOLUCIONADAS FAVORABLEMENTE**, y el resto 20% sigue en **TRAMITE** ( Prórrogas ) y, apenas un 5% no han dado contestación o justifican, el no poseer la información solicitada.
- Lamentablemente no han remitido hasta la presente las Comisiones Provinciales el resultado de los trámites de acceso a la información que se han manejado directamente desde cada provincia, a no ser aquellas que han enviado para consulta a esta Dirección Nacional, pero si han remitido el unificado del Informe General que presentan a Ud. como titular.
- Participación y asistencia a diferentes seminarios y foros sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como de Derechos Humanos y Legislación Laboral.

- Se ha coordinado con el Director Nacional Jurídico, la necesidad de empezar a actuar directamente en el Recurso de Acceso a la Información Pública, vía Judicial ante entidades reincidentes en negar información pública.
- Para el mes de marzo de 2008, habremos logrado el 100% de cumplimiento al Art 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de nuestra Institución de conformidad con las especificaciones técnicas obligatorias dadas por el CONATEL a través de la Comisión Nacional de Conectividad.
- Monitoreo y actualización de los cuadros porcentuales en el cumplimiento
- de los Arts. 7 y 12 de la LOTAIP, de las instituciones y organismos más importantes a nivel nacional, previo al definitivo y actualizado que será en Marzo del 2008. publicados en nuestro portal informático, dentro del Link de Transparencia. Cumpliendo una de las obligaciones de la Defensoría en materia de Transparencia que es la de
- informar los procesos de cumplimiento a la LOTAIP a nivel nacional, al menos de las entidades más importantes.
- Difusión y cobertura por medios de comunicación de la LOTAIP a nivel nacional, mediante los seminarios de capacitación realizados en las provincias
- L@s Abogad@s de esta Dirección, hemos acatado como siempre, su disposición respecto a la colaboración con la **UNIDAD DE DELITOS FLAGRANTES**, en Convenio Interinstitucional con el **MINISTERIO PUBLICO**.
- Absolvemos un promedio de 15 consultas diarias sobre la LOTAIP y demás atribuciones de la Defensoría, que no necesariamente son escritas.
- Damos asesoramiento personalizado a todas las entidades que nos solicitan.

#### **RELACION CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

Con casi todas las instituciones inmersas en la LOTAIP hemos mantenido contacto, inclusive mediante medios de comunicación, tratando de que se cumpla con la Ley, inclusive hemos coordinado directamente con nuestro asesoramiento.

Con diversas instituciones y organismos públicos se ha coordinado para realizar seminarios, talleres, foros, a fin de promocionar y divulgar la LOTAIP y el rol de la Defensoría del Pueblo.

#### **ELABORACION DEL LISTADO DE LAS ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE HAN INCUMPLIDO CON LOS Arts: 7 y 12 de la LOTAIP.**

#### **INSTITUCIONES QUE TIENES 0% DE CUMPLIMIENTO CON EL ART. 7 DE LA LOTAIP.**

1. ADUANA DEL ECUADOR
2. AGENDA NAC. DE CONECTIVIDAD
3. ASOCIACION DE JUNTAS PARROQUIALES
4. AUTORIDAD PORTUARIA DE GUAYAQUIL
5. C.E.D.E.G.E.
6. C.L.I.R.S.E.N.
7. C.O.N.C.O.P.E
8. C.O.P.E.F.E.N
9. C.O.S.E.N.A
10. CASA DE LA CULTURA ECUATORIANA
11. CENTRAL NAC. DE CONTROL DE ENERGIA
12. COMITÉ DE CONSULTORIA
13. COMS. DE ENERGIA ATOMICA
14. CONS. DE GESTION DE AGUAS-PAUTE
15. CONS. NAC. DE COMPETITIVIDAD
16. CONS. NAC. FORMACION PROFESIONAL
17. CONSEJO NAC. DE RECURSOS HIDRICOS
18. CONSEJO NACIONAL DE CULTURA

19. CONSORCIO DE MUNICIPALIDADES
20. CONTRATANET
21. CORP. ECUAT. DE CORREO ELECTRO.
22. CORP. PROMO. DE EXPORT. E INVERS.
23. CORPORACION AEROPUERTO - CORPAQ
24. CORPORACION AIRE PARA QUITO
25. CORPORACION AMBIENTE - QUITO
26. CORPORACION CON QUITO
27. CORPORACION ECUADOR. DE ELECTRIFICA.
28. CORPORACION INNOVAR- QUITO
29. CORPORACION RASTRO - QUITO
30. CORPORACION SALUD - QUITO
31. CORPORACION SEGURIDAD - QUITO
32. CORREOS DEL ECUADOR
33. DIRECCION NACIONAL DE TRANSITO
34. ELECTROGUAYAS
35. EMBAJADA ECUADOR - BOGOTA
36. EMP. ELEC. DE MANABI S.A.
37. EMP. ELEC. DEL AUSTRO S.A.
38. EMP. ELEC. DEL NORTE (EMELNORTE).
39. EMP. ELEC. GUAYAS Y LOS RIOS (EMELGUR)
40. EMPRESA ELEC. DEL GUAYAS-LOS RIOS
41. EMPRESA ELECTRICA DE EL ORO
42. EMPRESA ELECTRICA DE MANABI
43. EMPRESA ELECTRICA DEL AUSTRO S.A.
44. EMPRESA ELECTRICA DEL NORTE S.A.
45. EMPRESA ELECTRICA DEL SUR
46. ESCUELA POLITECNICA NACIONAL
47. FEDEXPORT
48. FUNCION JUDICIAL-GUAYAS
49. FUNCION JUDICIAL-LOJA
50. FUNDACION CHARLES DARWIN
51. FUNDACION DE CIENCIA Y TECNOLOGIA
52. GOBERNACION DEL GUAYAS
53. HIDROAGOYAN S.A.
54. I.N.G.A.L.A
55. INST. NAC. DE METEREEOLOGIA E HIDROL.
56. INST. NAC. DE PATRIMONIO CULTURAL
57. INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
58. INSTITUTO NAC. DE CAPAC. CAMPESINA
59. INSTITUTO NACIONAL DE PESCA
60. INSTITUTO OCEANOGRAFICO ARMADA
61. MINISTERIO DE COORDINACION SOCIAL
62. MINISTERIO DE CULTURA
63. MINISTERIO DEL DEPORTE
64. MUNICIPIO 24 DE MAYO
65. MUNICIPIO DE PASTAZA
66. MUNICIPIO DE ANTONIO ANTE
67. MUNICIPIO DE ARAJUNO
68. MUNICIPIO DE ATACAMES
69. MUNICIPIO DE BAHIA DE CARAQUEZ
70. MUNICIPIO DE BAÑOS
71. MUNICIPIO DE BUCAY
72. MUNICIPIO DE BUCAY
73. MUNICIPIO DE CALVAS
74. MUNICIPIO DE CHORDELEG
75. MUNICIPIO DE CHUNCHI
76. MUNICIPIO DE DAULE
77. MUNICIPIO DE DE GIRON

78. MUNICIPIO DE DELEG
79. MUNICIPIO DE EL PUYO
80. MUNICIPIO DE EL TAMBO
81. MUNICIPIO DE EL TRIUNFO
82. MUNICIPIO DE GUANO
83. MUNICIPIO DE HUAQUILLAS
84. MUNICIPIO DE ISLA ISABELA
85. MUNICIPIO DE JARAMIJO
86. MUNICIPIO DE JIPIJAPA
87. MUNICIPIO DE JUAN
88. MUNICIPIO DE LA TRONCAL
89. MUNICIPIO DE LAGO AGRIO
90. MUNICIPIO DE LAS NAVES
91. MUNICIPIO DE LATACUNGA
92. MUNICIPIO DE LORETO
93. MUNICIPIO DE MACARA
94. MUNICIPIO DE MANTA
95. MUNICIPIO DE MEJIA
96. MUNICIPIO DE MERA
97. MUNICIPIO DE MOCHA
98. MUNICIPIO DE MONTECRISTI
99. MUNICIPIO DE MUISNE
100. MUNICIPIO DE NANGARITZA
101. MUNICIPIO DE NARANJAL
102. MUNICIPIO DE NOBOL
103. MUNICIPIO DE OTAVALO
104. MUNICIPIO DE PALESTINA
105. MUNICIPIO DE PALLATANGA
106. MUNICIPIO DE PASTAZA
107. MUNICIPIO DE PATATE
108. MUNICIPIO DE PAUTE
109. MUNICIPIO DE PEDRO CARBO
110. MUNICIPIO DE PELILEO
111. MUNICIPIO DE PENIPE
112. MUNICIPIO DE PIMAMPIRO
113. MUNICIPIO DE PORTOVELO
114. MUNICIPIO DE PUTUMAYO
115. MUNICIPIO DE PUYANGO
116. MUNICIPIO DE SALINAS
117. MUNICIPIO DE SAN CRISTOBAL
118. MUNICIPIO DE SAN MIGUEL
119. MUNICIPIO DE SAN MIGUEL DE URCUQUI
120. MUNICIPIO DE SANTA ANA
121. MUNICIPIO DE SANTA LUCIA
122. MUNICIPIO DE SANTIAGO
123. MUNICIPIO DE SANTIAGO DE PILLARO
124. MUNICIPIO DE SANTO DOMINGO DE LOS COL.
125. MUNICIPIO DE SAQUISILI
126. MUNICIPIO DE SARAGURO
127. MUNICIPIO DE SIMON BOLIVAR
128. MUNICIPIO DE SUCRE
129. MUNICIPIO DE SUCUMBIOS
130. MUNICIPIO DE TOSAGUA
131. MUNICIPIO DE URCUQUI
132. MUNICIPIO DE YAGUACHI
133. MUNICIPIO DE ZAMORA
134. P.R.I.A.N.
135. PATRIMONIO DE LA HUMANIDAD-QUITO
136. POLICIA NACIONAL

- 137.PREFECTURA DE BOLIVAR
- 138.PREFECTURA DE CHIMBORAZO
- 139.PREFECTURA DE ESMERALDAS
- 140.PREFECTURA DE GALAPAGOS
- 141.PREFECTURA DE MORONA SANTIAGO
- 142.PREFECTURA DE ORELLANA
- 143.PREFECTURA DE PASTAZA
- 144.PREFECTURA DE PASTAZA
- 145.PREFECTURA DE SUCUMBIOS
- 146.PREFECTURA DE ZAMORA CHINCHIPE
- 147.PREFECTURA DEL NAPO
- 148.PROGRAMA DE ALIMENTACION ESCOLAR
- 149.PROGRAMA DE PROTECCION SOCIAL
- 150.PUERTO DE ESMERALDAS
- 151.REGISTRO CIVIL
- 152.REGISTRO CIVIL
- 153.SECRETARIA DE COORDINACION INSTITUCIO.
- 154.SECRETARIA GEN. DE LA PRESIDENCIA
- 155.SERVICIO DE INFOR. AGROPECUARIA
- 156.SERVICIO ECUAT. DE SANIDAD ANIMAL
- 157.SISTEMA DE INVERSION PÚBLICA
- 158.SISTEMA DE INVESTIGACIONES
- 159.SISTEMA INTEGRAL DE GESTION FINANCIERA
- 160.SISTEMA NAC. DE INVERSION PÚBLICA
- 161.SUBSECRETARIA DE MINAS
- 162.SUBSECRETARIA DE RECURSOS PESQUER.
- 163.TERMOPICHINCHA
- 164.TRATADO DE LIBRE COMERCIO
- 165.TRIB. ELECTORAL DEL GUAYAS
- 166.TRIBUNAL CONSTITUCIONAL
- 167.U.D.E.F.R.O.N
- 168.U.D.E.N.O.R
- 169.U.D.EN.O.R
- 170.UNIVER. ESTATAL AMAZONICA
- 171.UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
- 172.UNIVERSIDAD AMAWTAYWASI
- 173.UNIVERSIDAD DE COTOPAXI
- 174.UNIVERSIDAD DE CUENCA
- 175.UNIVERSIDAD DE MACHALA
- 176.UNIVERSIDAD DEL AZUAY
- 177.UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
- 178.UNIVERSIDAD ESTATAL DE SANTA ELENA
- 179.UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO
- 180.UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO
- 181.UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUER.
- 182.UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
- 183.UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA
- 184.UNIVERSIDAD TECNICA DE MACHALA
- 185.UNIVERSIDAD TECNICA DE QUEVEDO
- 186.VIDA PARA QUITO

Hemos realizado varios monitoreos, el último a Diciembre del 2007, obtuvimos las cifras que detallamos en nuestro portal informático como porcentajes del cumplimiento de los Arts: 7 y 12 de la LOTAIP:

**LISTADO DE INSTITUCIONES PUBLICAS QUE REMITIERON EL INFORME ART. 12 DE LA LOTAIP, INCLUYENDO EL LISTADO INDICE DE INFORMACION RESERVADA**

1. Policía Nacional
2. Alcaldía de Guayaquil
3. Andinatel
4. Ministerio de Economía y Finanzas
5. Superintendencia de Bancos y Seguros
6. Gobierno Municipal de Girón
7. Comisión del Azuay de la Defensoría del Pueblo remite el listado de las
8. instituciones que les han remitido es información
9. Junta Parroquial de Turi
10. Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado ( ETAPA )
11. Instituto Pedagógico Agustín Cueva Tamariz ( Educación en Retardo Mental
12. Empresa Municipal a Calles EMAC
13. Electro Generadora del Austro S.A. ( ELECAUSTRO )
14. Colegio Nacional Mixto Checa
15. ETAPA - TELECOM
16. Colegio Nacional Agropecuario Galo Plaza Lasso
17. Sistema Nacional a Distancia Monseñor Leonidas Proaño
18. Colegio Nacional técnico Guachapala
19. Colegio Nacional Técnico Manuel Córdova Galarza
20. Colegio Agropecuario Javeriano
21. Colegio Nacional Mixto Victoria del Postete
22. Colegio Nacional Mixto Alfonso Moreno Mora
23. Instituto Fiscal Especial STEPHEN HAWKING
24. Colegio Industrial Mixto Técnico Industrial Riacaurre
25. Colegio Técnico Agropecuario Carlos Aguilar Vásquez
26. Red Escolar Autónoma Rural Santa Ana- Cuenca
27. Colegio Nacional Mixto Molieturo
28. Colegio Enrique Arizaga Toral
29. Colegio Nacional Turi
30. Colegio Nacional Técnico Alonso Lituma Correa
31. Colegio Nacional Técnico Miguel Malo Gonzalez
32. Colegio Nacional Mixto Atenas del Ecuador
33. Junta Parroquial de Quingeo
34. Colegio Nacional Mixto Adolfo A. Torres
35. Fundación Alianza en el Desarrollo
36. Colegio Nacional Nocturno Francisco Tamariz Valdivieso
37. Colegio Nacional Mixto Zhimad
38. Red Educativa Rural Namarin
39. Conservatorio Nacional José María Rodríguez
40. Colegio Nacional Mixto Checa
41. Instituto Tecnológico Fiscal Febres Cordero
42. Colegio Nacional Técnico Cumbe
43. Unidad Educativa Experimental de Iniciación y Desarrollo deportivo del Azuay.
44. Colegio Nacional Técnico Herlinda Toral
45. Colegio Nacional Técnico Agrícola Nabon
46. Colegio Nacional Mixto Jadan
47. Colegio Nacional Mixto Susudel
48. Hospital Cantonal de Giron
49. Municipio de Nabón
50. Colegio Nacional Nullti
51. Colegio Nacional Mixto Nocturno San Francisco
52. Consejo Cantonal de SigSig
53. Junta Parroquial de Paccha
54. Escuela Fiscal Ignacio Escandón
55. Municipalidad de Guachapala
56. Colegio Nacional Mixto Octavio Cordero Palacios
57. Ministerio de Salud Pública Area 5 Gualaceo Hospital Moreno Vásquez

58. Consejo de Gestión de Aguas de la Cuenca de Paute ( CGPAUTE )
59. Colegio Nacional Ciudad de Cuenca
60. Colegio Nacional Técnico Chiquintad
61. Colegio Experimental Manuel J. Calle
62. Empresa Eléctrica Regional Centro Sur CA
63. Municipalidad de Cuenca
64. Colegio Nacional Mixto 12 de Abril
65. EMURPLAG Cuenca
66. Colegio Nacional Mixto Luis Vega Garrido
67. Red Educativa de Principal Plantel Central- Chordeleg- Azuay
68. Red Educativa Cochapata
69. Colegio Técnico de Comercio y Administración Antonio Avila Maldonado
70. Red Educativa de Nabón
71. Colegio Nacional Mixto Miguel Moreno O.
72. Colegio Nacional Manuel Corral Jáuregui
73. Unidad Educativa Velasco Ibarra
74. Colegio Nacional República de Israel
75. Colegio Nacional Técnico Sinincay
76. Colegio Nacional Técnico Cesar Vásquez Astudillo
77. Colegio Nacional Ciudad de Paute
78. Colegio Técnico Industrial Gualaceo
79. Colegio UNE del Azuay
80. Colegio Técnico Luis Monsalve Pozo
81. Colegio Nacional Mixto Chordeleg
82. Municipalidad de Gualaceo
83. Colegio Miguel Merchán Ochoa
84. Colegio Nacional Mixto Arsenio Ullauri
85. Colegio Técnico Ecuador
86. Gobierno local de la Parroquia Jima
87. Colegio Técnico Agropecuario Alejandro Andrade Cordero
88. Colegio Técnico San Bartolomé
89. Colegio Nacional Técnico Las Palmas
90. Colegio Nacional Mixto Rafael María Arrizada
91. Colegio Nacional Agropecuario Remigio Crespo Toral
92. Centro de Reconversión Económica del Azuay, Cañar y Morona Santiago
93. Ministerio del Ambiente
94. Municipalidad de Santa Isabel
95. Colegio Nacional técnico Daniel Córdova Toral
96. Gobierno Provincial del Azuay
97. Colegio Nacional Mixto san Jaquin
98. Comisión Ecuatoriana de Energía Atómica
99. Dirección Provincial de Salud del Azuay Comunicación y Educación Para la Salud
100. Universidad del Azuay
101. Ministerio de Energía y Minas, El documento no contiene lo que la Ley le obliga en el Art. 12.
102. CONAMU

La información enviada del literal c) del Art. 12 de la LOTAIP, esta en nuestra página Web, con cuadros porcentuales, de las entidades e instituciones obligadas y aquellas que no lo han cumplido, tal como lo dispone esta Ley Orgánica, no podrán avocar la calidad de **RESERVADA**, posteriormente a cualquier solicitud de Acceso.

## **CINCO CASOS RELEVANTES DE LA DIRECCION NACIONAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.**

**1.-** Queja No.28678-2007

**Actor:** Luis Ramírez Enríquez, por sus propios derechos.

**Responsable:** Paco Moncayo Gallegos ALCALDE DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

**Estado:** Queja resuelta favorablemente por entrega de información solicitada

2.- Queja No. 34206-2007

**Actor:** Ángel Gabriel Salvador, Director Ejecutivo de Contraloría Social.

**Responsable:** Cecilia Gárate GERENTE GENERAL EMSAT QUITO.

**Estado:** Queja resuelta favorablemente por entrega de información solicitada.

3.- Queja No. 32992-2007-DO

**Actor:** DEFENSOR DEL PUEBLO

**Responsable:** Dra. Carolina Chang MINISTRA DE SALUD PÚBLICA.

**Estado:** Resuelta favorablemente, por entrega de la información solicitada (24 cuerpos de resoluciones sobre precios de medicinas desde año 2002 a 2007).

4.- Queja No. 33316- 2007-DO

**Actor:** DEFENSOR DEL PUEBLO

**Responsable:** Lcdo. Raúl Vallejo MINISTRO DE EDUCACION.

**Estado:** Queja resuelta favorablemente por entrega de información requerida.

5.- Queja 32261-2007

**Actor:** Econ. Mario Herrería C., por sus propios derechos

**Responsable:** Cecilia Gárate GERENTE GENERAL EMSAT.

**Estado:** Resuelta favorablemente por entrega de información requerida.

#### **EXPECTATIVAS DE LA DINTRACIP PARA EL AÑO 2007.**

- Finalizando un nuevo año de trabajo, nos satisface haber cumplido a cabalidad con nuestro deber, por lo cual hemos tenido el reconocimiento interinstitucional, nuestro equipo de trabajo en el 2008, se compromete a seguir canalizando la cobertura del cumplimiento de la LOTAIP a nivel nacional en las entidades y/u organismos obligados, con el rango de especificaciones técnicas de las Web, dictadas por la **COMISION NACIONAL DE CONECTIVIDAD ( CONATEL )**, también la capacitación, asesoramiento y procedimiento de la LOTAIP, que garantice aún más la imagen de nuestra institución y de Ud. como su titular.
- Mantener un nivel óptimo de cumplimiento, vigilancia y garantías que nos impone la LOTAIP, como Defensoría del Pueblo, no solo en nuestro portal institucional y link de transparencia sino en especial en esta Dirección Nacional, comenzando a actuar de oficio en casos relevantes de impacto e interés nacional.
- Hacer énfasis en los organismos no gubernamentales y entidades privadas que mantengan convenios, contratos o cualquier forma contractual con recursos públicos.
- Canalizar auspicios y convenios con organizaciones internacionales vinculadas con transparencia, para realizar cursos de especialización a nivel internacional para los funcionarios de esta Dirección Nacional.
- Efectuar Acuerdos de Cooperación Interinstitucional, inclusive facilitando las pasantías con alumnos de los ultimo años de las Universidades y Politécnicas
- Auspiciar e impulsar el **RECURSO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**, vía Judicial, en aquellos casos de negativa rotunda para entregar la información pública requerida, dentro de este marco hicimos llegar a su autoridad según nuestro criterio y manejo de la **LOTAIP**, nuestros puntos de vista para las posibles **REFORMAS CONSTITUCIONALES** en materia de **TRANSPARENCIA**.
- Aumentar la publicidad, asesoramiento y coordinación con las instituciones y/u organizaciones inmersas en la LOTAIP, para el total conocimiento y cumplimiento de la esta Ley Orgánica.
- Creación de un nuevo Link de **VIGILANCIA DE LA LOTAIP**, dentro de nuestra página Web, en la parte principal del Menú, consideramos que la que anteriormente teníamos pese a estar en la página principal pasaba desapercibida., con lo que creemos



facilitará aún más a que todo el país pueda constatar nuestro trabajo en datos oficiales, reales y confiables

- Enviar a la **ASAMBLEA CONSTITUYENTE**. La lista depurada de la **INFORMACION RESERVADA**, enviada por las instituciones y/u organismo inmersos en la LOTAIP.
- Coordinar con las **Comisiones Provinciales** a efecto de que coadyuven en la entrega de Informes del Art 12, e incentiven el cumplimiento del Art. 7 de la **LOTAIP**, de aquellas instituciones que están en su jurisdicción, para viabilizar los resultados generales.
- Sería importante que adoptemos para el presente año, un criterio institucional para proceder primero a notificara las instituciones con su obligación de cumplimiento del Art. 12 de la LOTAIP hasta el mes de marzo de 2008 y luego de cumplida la fecha determinada en la Ley, proceder a imponer sanciones de conformidad con el Art. 13 de LOTAIP.

## **DIRECCION NACIONAL ADMINISTRATIVA**

---

Lic. Walter Tacle  
**Director Nacional Administrativo**

Durante el año 2007, la Dirección Nacional Administrativa a cargo de su Director y con la colaboración de los funcionarios de las Jefaturas de Recursos Humanos, Sistemas, Servicios Generales y Departamento Médico que la conforman, ha realizado las siguientes actividades, las mismas que se encuentran detalladas por áreas:

La integran las siguientes personas:

- Walter Tacle, Director
- Michelle Carlier, Jefe de Sistemas
- Edwin Granda, Jefe de Recursos Humanos
- Maribel Pinargote, Jefe de Servicios Generales
- Franklin Narváez, Analista Administrativo
- Rocío Rodríguez, Asistente de Oficina 3
- Elena Torres, Asistente de Oficina 3
- Mariana Coloma, Asistente de Oficina 2

- Javier Mero, Asistente de Oficina 2
- Alberto Coba, Asistente de Sistemas
- Zoila García, Asistente Administrativo 2
- Zoila Martínez, Asistente de Oficina 3
- Luís Tibanlombo, Auxiliar de Servicios
- Vinicio Esmeraldas, Técnico en Mantenimiento
- Fausto Jaramillo, Médico

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS:**

- Conciente de la necesidad y demanda del servicio de la institución a usuarios en el sector sur de la ciudad de Quito, el Señor Defensor del Pueblo, dispuso la apertura de una oficina que cubra las necesidades de ese importante sector de la ciudad; y, es así que, desde el mes de agosto del 2007 viene funcionando una dependencia de la institución en la Villaflora, a la cual se la dotó de recurso humano especializado, recursos materiales y tecnológicos nuevos, a fin de prestar el mejor servicio a la ciudadanía.
- De la misma manera, se abrió una oficina para la atención de los usuarios en la ciudad de Chone, permitiendo de esta manera atender a este importante cantón Manabita, dotándose de la infraestructura necesaria para el buen funcionamiento y desenvolvimiento de las actividades diarias del personal que labora en esa dependencia.
- Dentro del convenio firmado entre la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de Bienestar Social, la institución continúa colaborando, a través de sus delegaciones provinciales en la veeduría, control e información de las prestaciones del bono de desarrollo humano, en coordinación con el Programa de Protección Social, contando con la base de datos del bono instalada en las dependencias de la Defensoría a nivel nacional y proporcionando información a los beneficiarios sobre los problemas que se presentan en su entorno, el mismo que se encuentra en pleno funcionamiento.
- La institución cuenta con el Sistema “El Defensor” el que tiene como objetivo mantener los datos actualizados de las quejas que se presentan a nivel nacional, permitiendo a los usuarios tener conocimiento del estado de su queja. La base de datos de este sistema sirve para extraer información estadística e información gerencial para la toma de decisiones por parte de las máximas autoridades de la institución.
- Conforme lo estipula la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Defensoría del Pueblo actualiza permanentemente su página Web, conteniendo la información de las diferentes unidades operativas y de apoyo que conforman la institución.
- A través de la Dirección Nacional Administrativa se contrató el servicio de Internet corporativo a nivel nacional, permitiendo dar agilidad a los trámites, tanto interna como externamente, accediendo de esta manera la institución a la tecnología de punta que ofrecen las operadoras de este servicio.
- Igualmente, se adquirió nuevas licencias antivirus, para proteger a los equipos informáticos, por cuanto continuamente existían problemas de virus en la mayoría de los equipos.
- A fin de que las unidades operativas cuenten con una base de consulta sobre todas las Leyes vigentes en el país, se procedió a renovar el contrato con la empresa Lexis S.A., para la contratación del servicio del Sistema Jurídico Ecuatoriano Silec Pro, lo que redundará en un ahorro para la institución ya que no se requiere adquirir libros relacionados con leyes, códigos, registros oficiales, etc.
- En el presente año se concretó el proceso para la contratación de uniformes para uso de todo el personal que labora en la institución, beneficio que ahorra de manera sustancial en vestimenta a los empleados y se proporciona una mejor imagen institucional.
- De la misma manera, se procedió a la contratación de un nuevo servicio de asistencia médica y seguro de vida para todos los funcionarios que laboran en la institución, ampliándose la cobertura a cónyuges e hijos menores de 23 años; y, continuando con este proceso se ha capacitado al personal en la utilización de los seguros contratados.
- En razón de que la institución no contaba con un automotor para el traslado del personal a diferentes eventos que organiza la entidad y sobre todo la Dirección Nacional de

- Capacitación, se procedió a adquirir una buseta, contando para ello con la debida autorización otorgada por el Ministerio de Industrias y Competitividad.
- Con la finalidad de cubrir las necesidades de muebles, máquinas y equipos, la Dirección Nacional Administrativa procedió a atender a las diferentes áreas de la institución, de acuerdo a las disponibilidades presupuestarias, optimizando la infraestructura física lo que redundó en una mejor atención al usuario.
  - Por cuanto el contrato que se firmó en el año anterior para que preste el servicio de limpieza diaria y mantenimiento de las instalaciones de la Defensoría matriz, feneció en agosto del presente año y en base al buen desempeño que ha demostrado la empresa contratada, se ha procedido a renovar el mismo a fin de mantener la buena imagen institucional.
  - En virtud de que a finales del año anterior se procedió a la adquisición de una nueva central telefónica de mayor capacidad y mejor tecnología, se contrató una persona para que esté a cargo del mencionado equipo, lo que ha redundado en una mejor atención a los usuarios, tanto del exterior como del interior de la institución
  - La institución en el año 2007, elaboró el Reglamento de Administración de Recursos Humanos el que se encuentra vigente actualmente, no obstante, los procesos operativos no se encontraban automatizados, motivo por el cual se procedió a la contratación de un profesional que desarrolló los módulos para generación de asistencias, traslados, selección (creación de cargos) y carnetización; los demás módulos continúan en desarrollo.
  - Para complementar la atención a los usuarios en las diferentes unidades y Comisiones provinciales, se procedió a contratar bajo la modalidad de Servicios Ocasionales y Profesionales a varios ciudadanos y ciudadanas ecuatorianos en diferentes cargos considerados como urgentes y necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
  - En coordinación con la Dirección Nacional de Capacitación se presentaron varios informes referentes a la capacitación y adiestramiento del personal de la institución, tomando en consideración principalmente el cargo que ocupa cada funcionario y funcionaria y el perfil profesional de cada uno de ellos, dando prioridad a los eventos organizados por instituciones estatales especialmente la Contraloría General del Estado y el Ministerio de Economía y Finanzas; y, en Materia de Derechos Humanos, organizaciones que están ligadas directamente a estas actividades.
  - Durante el año 2007 se realizaron 1.108 atenciones médicas. Se enviaron 24 informes médico – legales a todas las Direcciones Nacionales así como a la Comisión Provincial de Sucumbíos y Manabí.
  - Se asistió en representación del Sr. Defensor a los siguientes eventos:
  - Taller para la creación de la “LIGA ANTITABAQUICA” programado por el Ministerio de Salud, el Programa del control del Tabaco, la Asociación Canadiense del Pulmón y la Fundación Ecuatoriana de Salud Respiratoria.
  - Al II Congreso Internacional de Ciencias Bioquímicas y Farmacéuticas para desarrollar el tema “LEGISLACION EN ALIMENTOS TRANSGENICOS”.
  - A la reunión constitutiva del Consejo Nacional de Seguridad Alimentaria y Nutricional (CONASAN) organizado por el Ministerio de Salud y el Ministerio de Bienestar Social.
  - Por motivos técnicos médico – legales se correlacionó con algunos Directores y Jefes de Servicios de los Hospitales Públicos y de Clínicas Particulares para esclarecer los casos de supuestos Malas Prácticas Médicas, siendo la colaboración cordial y satisfactoria para lograr los objetivos propuestos y los requerimientos jurídicos en las respectivas audiencias.
  - Se realizaron 30 informes médico – legales sobre presunta mala práctica médica, así como se asistió a decenas de audiencias de asesoría técnica por quejas relacionadas con asuntos médicos, administrativos y técnicos.
  - Se realizaron las Historias Clínicas para el control integral de salud solicitadas por el IESS al 95% del personal de la institución.
  - Para un mejor funcionamiento del Departamento Médico se adquirió un equipo completo para cirugía menor así como una lámpara de luz halógena.

- Es motivo de atención permanente a todas las áreas y a todo el personal a nivel nacional en sus diferentes requerimientos institucionales en los asuntos que le compete a la Dirección Nacional Administrativa.

#### **RELACION CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

La Dirección Nacional Administrativa mantiene relación con las siguientes instituciones:

- SENRES
- Contraloría General del Estado
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Banco Central del Ecuador
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Ministerio de Inclusión Social
- TV Cable
- Etapa Telecom
- Andinatel
- Pacifictel
- Proveedores calificados

#### **DATOS ESTADISTICOS**

La Dirección Nacional Administrativa, cuantifica y maneja en porcentajes las partidas del presupuesto codificado, correspondientes a esta Dirección de la gestión realizada en el año 2007.

## **DIRECCION NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y CULTURA**

---

Ec. Jacobo Veintimilla  
**Director Nacional de Capacitación y Cultura**

El presente Informe Anual de Labores de la Dirección Nacional de Capacitación y Cultura en el 2007, para el Informe Anual de Labores del Defensor del Pueblo a la Asamblea Nacional Constituyente, ha sido elaborado por el equipo de esta Unidad según las indicaciones dadas en Memorando Circular D-DdP No. 001 del 2 de enero de 2008.

### **PERSONAL DE LA DIRECCIÓN**

Ec. Juan Jacobo Veintimilla, DIRECTOR NACIONAL  
Soc. Leonardo Ordóñez, SOCIÓLOGO DE LA DEFENSORÍA  
Ing. Iván Machado, ANALISTA DE LA DEFENSORÍA

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007**

Las labores de capacitación organizadas por la Dirección Nacional de Capacitación y Cultura, están dirigidas a orientar, sensibilizar y asesorar en el ejercicio de los derechos humanos a los diversos sectores de la sociedad tales como: funcionarios y servidores públicos, directivos de empresas de servicios públicos, universitarios, maestros, escolares, líderes comunitarios, personas con discapacidad y organizaciones de consumidores, de mujeres, minorías y de la sociedad civil en general.

Entre las actividades realizadas en el año 2007 están las siguientes:

Esta Dirección junto a la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en coordinación con cada una de las Comisiones Provinciales a nivel nacional, organizó foros, seminarios y talleres de capacitación sobre la **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y su Reglamento** (en el marco de los artículos 8 y 11 de la LOTAIP). La difusión, capacitación y promoción de la Ley, se programó con la finalidad de que las Instituciones del Estado y las diversas organizaciones de la sociedad civil conozcan y exijan el cumplimiento tanto del derecho al libre acceso a la información pública, como a la obligatoriedad en la rendición de cuentas a las que están sujetos todos los funcionarios del Estado.

Se realizaron 20 conferencias en prácticamente todas las capitales provinciales del país. Se contó con la participación de aproximadamente 1,000 participantes entre alcaldes, prefectos, gobernadores, representantes provinciales de los diferentes ministerios, medios de comunicación, colegio de periodistas, abogados, estudiantes universitarios, entre otros asistentes de la sociedad civil.

En las ciudades en las que se desarrolló esta labor, se visitaron aproximadamente 50 medios de comunicación Escrita, Radio y Televisión dando a conocer la labor de la Defensoría del Pueblo tanto en el ámbito de los Derechos Humanos como en la LOTAIP. Así mismo se publicaron Boletines de Prensa en los principales periódicos de dichas capitales provinciales logrando una amplia cobertura.

Se entregaron productos comunicacionales entre los presentes: 1,400 Leyes y Reglamentos y 300 Afiches de la LOTAIP, los cuales fueron distribuidas a los asistentes de las Instituciones Públicas y sociedad civil, medios de comunicación y Comisiones Provinciales de la Defensoría del Pueblo.

Junto a la Comisión Provincial del Azuay se realizó un *Seminario-Taller adicional en "Aplicación, Alcances y Limitaciones de la LOTAIP y su Reglamento"*, que estuvo dirigido principalmente a la Asociación de Municipalidades del Azuay, con el objetivo de analizar la normativa, implementación y las proyecciones de la Ley. Además, se expusieron contenidos, responsabilidades e instancias que permitieron socializar, difundir y ampliar el debate de dicha Ley.

En otro eje de acción, la Dirección Nacional de Capacitación trabajó en el ámbito de la **Defensa de los Derechos de la Mujer, Niñez y Adolescencia** efectuando labores de difusión y sensibilización de la Ley, las cuales fueron especialmente dirigidas a las víctimas potenciales más vulnerables de la violencia y los abusos.

Es así que, con la intención de coadyuvar a la efectiva vigencia de las disposiciones en esta materia, se trabajó en conjunto con la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de la Mujer, Niñez y Adolescencia, en el *"Programa de Capacitación en Derechos de la Niñez y Adolescencia dirigidos a Centros de Educación Básica a Nivel Nacional"* con el propósito de concienciar, sensibilizar y dar a conocer a los estudiantes, los principios básicos de respeto, dignidad y libertades fundamentales garantizadas por la Constitución, el Código de la Niñez y Adolescencia y la Convención del Niño.

Para el efecto, y en coordinación con las Comisiones Provinciales de la Defensoría del Pueblo en todo el país, se realizaron charlas en los diferentes centros educativos de 16 ciudades a nivel nacional: *Tulcán, Ambato, Guaranda, Latacunga, Riobamba, Valle del Chota, Ibarra, Quevedo, Pasaje, Milagro, Zamora, Loja, Cuenca, Puyo, Tena, Cañar*, en las cuales se dictaron aproximadamente 190 charlas de sensibilización en los derechos de la niñez, con la participación de 65 escuelas y colegios y la asistencia de 7,200 niñas, niños y adolescentes de 6to. a 9no. nivel de básica. En este mismo campo de acción las Comisiones de Zamora e Imbabura reforzaron el trabajo realizado a través de conferencias en distintos centros educativos de sus provincias. Se obtuvo también amplia cobertura de medios de prensa como la radio y televisión en algunas de las ciudades citadas.

Esta labor de difusión de los derechos de la niñez se fortaleció a través de la entrega de materiales. Para el efecto, se elaboraron 3,000 afiches y 10,000 etiquetas adhesivas con los principales derechos de la niñez, en formato de dibujos y con la figura e imagen del programa: el logotipo llamado "dydi" -derechos y deberes irrenunciables de niños y niñas-.

En este mismo contexto, con el propósito de respaldar el proceso de capacitación en derechos de la niñez, dentro del programa antes mencionado, se realizó la labor de difusión de los derechos con los docentes de las escuelas de Zamora, Ambato, Guaranda y Riobamba. Para el efecto, las Comisiones Provinciales aportaron con su contingente y organización.

En el ámbito de la defensa de los derechos de la mujer, la Comisión Provincial de Zamora organizó conferencias para su difusión; el mismo estuvo dirigido a jefes y tenientes políticos, comisarios, asociaciones de defensa de los derechos de la mujer, entre otros, con la intención de coadyuvar a la efectiva vigencia de las disposiciones en esta materia

De otro lado, la Dirección Nacional de Capacitación se encuentra llevando a cabo actualmente el **"Programa de Formación de Promotores en Derechos Humanos dirigido a Líderes Estudiantiles de Nivel Medio"**, el cual terminará en marzo del 2008.

El propósito del mismo es formar líderes en la promoción, vigilancia, defensa y difusión de los Derechos Humanos tanto en sus centros educativos como en los diferentes espacios sociales en los que se desenvuelvan. Se busca y pretende interiorizar en ellos el conocimiento de los derechos humanos para que no solamente se visualicen como objetos de protección a través de los Derechos sino también como actores sociales activos, críticos, constructores y transformadores de su propia realidad. Se aspira multiplicar la acción defensorial para que este conocimiento llegue a muchos sectores de la población con la finalidad de construir un país desde los Derechos Humanos.

En esta primera fase están participando 30 estudiantes de los últimos años de colegios de la ciudad de Quito, los cuales asisten los días jueves periódicamente dentro del programa de estudios elaborado; éste consta de 14 módulos, cada uno de los cuales da a conocer las labores que realiza cada unidad dentro de la Defensoría del Pueblo en pro de la defensa de los derechos humanos. En este contexto, se cuenta con la colaboración y participación, como facilitadores, de todas las Direcciones Nacionales que se encuentra en la Matriz de la Institución.

Por otra parte, esta **Dirección planificó, organizó, coordinó y ejecutó, con la colaboración de las Comisiones Provinciales** el “*Plan de Fortalecimiento de Difusión y Capacitación de los Derechos Humanos*”, el cual tenía como finalidades: a) consolidar las tareas de difusión de cada una de las Comisiones en su ámbito local y; b) ir construyendo espacios de trabajo conjunto que permitan articular las labores de las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades y la Defensoría del Pueblo en pos de un trabajo común, eficaz y eficiente para la defensa y protección de los Derechos Humanos.

Además del trabajo coordinado con todas las Comisiones Provinciales el cual se mencionó anteriormente tanto en la difusión de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, como respecto al Código de la Niñez y Adolescencia en las diferentes escuelas, esta Dirección trabajó con cada una de las Comisiones Provinciales en el marco de la celebración de un aniversario más del ***Día Mundial de los Consumidores***. Para el efecto se organizaron, en las principales ciudades del país, foros, conferencias, seminarios, talleres, exposición de periódicos murales, casas abiertas, entrevistas radiales, televisas y emisión de boletines de prensa, entre otras, las cuales se realizaron en lugares públicos de cada ciudad; en cada una de ellas se entregaron materiales a las personas visitantes: Leyes Orgánicas del Consumidor, Guía Práctica para el Consumidor, hojas volantes de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, trípticos de la Dirección Nacional de Consumidores de la Defensoría del Pueblo, etc.

En esta misma línea de acción, la Comisión Provincial de Guayas en coordinación con esta Dirección, organizó en Guayaquil una “*Casa Abierta de los Derechos de los Consumidores*” la cual contó con la colaboración de la Adjuntía Segunda y las Direcciones de Pueblos Afroecuatorianos, Pueblos Montubios y Campesinos; participaron en el evento otras instituciones públicas como Interagua, Pacifictel y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Se entregó material promocional del ámbito de acción y quehacer de la Institución y se atendió las inquietudes del público respecto a violaciones de sus derechos como consumidores y dónde y cómo deben presentarse las denuncias.

Entre otros eventos, se llevaron también a cabo conferencias sobre “*Derechos y Responsabilidades Ciudadanas*”, “*Los Derechos Humanos y las Garantías Constitucionales*” y “*Los Derechos Humanos y las condiciones de los Internos en los Centros Penitenciarios de la provincia de Napo*” en la ciudad de Tena; se contó con la participación de la Policía Nacional, autoridades locales, líderes de organizaciones sociales y las Comunidades Kichwa de Napo. En Quito, se trabajó con la Brigada de Inteligencia Militar de la Fuerzas Armadas con el propósito de darles a conocer la *Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y su Ámbito de Acción*. Así mismo, en Cuenca se realizó el taller “*Derechos Humanos y la Defensoría del Pueblo*” el cual fue organizado por la Comisión de Azuay y estuvo dirigido a los tenientes y jefes políticos y comisarios de los diferentes cantones de la provincia.

Por otro lado, la **Dirección de Defensa de los Derechos de Pueblos Afroecuatorianos**, junto a las Fundaciones, ESQUEL y Afroamérica XXI Ecuador, llevaron a cabo el programa de formación de 40 promotores de Derechos Humanos dentro del *Proyecto “Construyendo Estructuras*

*Comunitarias en la Defensa de los Derechos Afroecuatorianos*". Para el efecto y dentro de este esquema, la Dirección Nacional de Capacitación y Cultura trabajó en la organización del cuarto módulo "*Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, Trámite de Quejas y la Dirección Nacional de Pueblos Afroecuatorianos*", el mismo que se llevó a cabo en la Universidad de Guayaquil.

Por su parte, la Dirección Nacional de Mediación en colaboración con la Dirección Nacional de Capacitación y Cultura, con la finalidad de dar a conocer a la Mediación y su Ley como un nuevo mecanismo para resolver conflictos, participó en el **Seminario-Taller "Mediación y Arbitraje como mecanismos de Resolución de Conflictos"**, el cual fue organizado por la Comisión de Carchi y la Cámara de Comercio de Tulcán en el marco de la inauguración del Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Carchi, contando con la asistencia los afiliados a la misma, autoridades de la provincia y mediadores certificados de dicho centro.

A través de la partida presupuestaria de Servicios de Capacitación asignada a esta Dirección, se coordinó la asistencia de funcionarios a diversos **cursos de actualización y fortalecimiento de sus conocimientos** en diversas áreas afines al quehacer de la Institución. Entre las unidades participantes están: *Jefatura de Sistemas, Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional Financiera, Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social, Dirección Nacional de Capacitación y Cultura, Dirección de Pueblos Afroecuatorianos, Dirección de Pueblos Campesinos, Subdirección de la Mujer, Niñez y Adolescencia, Dirección Nacional de Transparencia, Jefatura de Recursos Humanos, Dirección Nacional Fuerza Pública y Comisiones de Guayas, Pastaza, Imbabura, Sucumbíos, Manabí, Esmeraldas, Los Ríos, Loja y Chimborazo.*

Finalmente, con el ánimo de mantener informados a los funcionarios sobre los diferentes cursos de postgrado, seminarios, conferencias y eventos varios, la Dirección de Capacitación exhibió documentos, afiches e invitaciones en la Cartelera Informativa en la planta baja del edificio en el que labora la Institución.

## **DATOS CUANTITATIVOS DEL TRABAJO DESARROLLADO**

Las actividades antes mencionadas fueron dirigidas a diversos sectores de la sociedad tales como: funcionarios y servidores públicos, universidades, escuelas, colegios, líderes comunitarios y organizaciones de consumidores, de mujeres, minorías y de la sociedad civil en general.

El trabajo se desplegó a través de todas las *provincias* que conforman el territorio nacional y fue ejecutado a través de aproximadamente *350 conferencias, foros, seminarios, talleres, paneles, entrevistas en radio, televisión, boletines de prensa de los principales periódicos provinciales y nacionales, marchas públicas, casas abiertas, exposiciones de periódicos murales, entre otras actividades.*

Entre los *beneficiarios se encuentran 20,000 ciudadanos aproximadamente, distribuidos así:*

- *Conferencias, seminarios, talleres, etc: se llegó a 9,800 personas* entre niños, niñas, adolescentes, adultos y adultos mayores.
- *En la Casas Abiertas realizadas en Guayaquil y Quito, Exposiciones de Periódicos, Marchas y otras realizadas en las demás provincias por el Día Mundial del Consumidor, se llegó a informar a cerca de 10,200 personas* acerca del trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo en la defensa de la observancia de los derechos fundamentales, individuales y colectivos, que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales garantizan.
- *Las entrevistas en radio, televisión y boletines de prensa en los principales diarios, locales y nacionales, apoyaron y fortalecieron el trabajo de difusión y promoción de los derechos humanos. El universo de personas a los cuales llegó el mensaje fue amplio en cada una de las provincias visitadas, sin embargo no es cuantificable el número de beneficiarios de dichos conversatorios.*



## RELACIÓN CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

En nuestro constante esfuerzo por promocionar, informar y capacitar a la ciudadanía acerca de la normativa vigente en Derechos Humanos, hemos coordinado y estrechado vínculos con diferentes instituciones del sector público y organizaciones de la sociedad civil llamadas a ser protagonistas en la defensa de los derechos. Entre otros éstos han sido los principales:

- En las diferentes conferencias de capacitación se invitó a trabajar a todas las Instituciones Públicas de las ciudades de: Quito, Santo Domingo, Tulcán, Ibarra, Guaranda, Latacunga, Valle del Chota, Ambato, Riobamba, Cuenca, Loja, Azogues, Cañar, Machala, Guayaquil, Babahoyo, Quevedo, Esmeraldas, Portoviejo, Manta, Milagro, Nueva Loja, Puyo, Tena, Francisco de Orellana, Macas, Zamora. Se contó con la presencia de representantes de Ministerios, Alcaldías, Gobernaciones, Prefecturas, Banca Pública, Jefes y Tenientes Políticos, Comisarios.
- Cabe recalcar que a través de las invitaciones realizadas a todos los Seminarios, Foros, Conferencias, etc. se convocó a todas las Instituciones del Sector Público, Colegios, Escuelas, ONGs, Colegios de Profesionales, Sindicatos de Trabajadores, Tenencias Políticas, Cooperativas, Comités Barriales, entre otros.

Dentro del Programa de Capacitación a Centros Educativos trabajamos con las siguientes escuelas y Colegios:

- **Tulcán:** Escuelas: "11 de abril", "Isaac Acosta", "Otto Arosemena", "Amador Saa Morillo", "José María Velasco Ibarra" y "Crnel. Jorge Narváez".
- **Ambato:** Escuelas: Fiscal "Venezuela", Fiscal "Juan Espín", Fiscal "Julio Enrique Paredes", Fiscal "Unidad Nacional".
- **Guaranda:** Escuelas: Fiscal "Gustavo Lemos", Fiscal "Luis Aurelio González", Fiscal "Pedro Carbo" y; Colegio Nocturno "10 de Noviembre"
- **Latacunga:** Escuelas: Fiscal "Elvira Ortega", Fiscal "Isidro Ayora" y; Colegios: Técnico "Dr. Trajano Naranjo", Colegio "Vásquez Cuvi".
- **Riobamba:** Escuelas: Fiscal "Magdalena Dávalos", Fiscal "Madre María Daquilema", Fiscal "21 de abril".
- **Valle del Chota:** Colegio "Valle del Chota" (Carpuela); Escuela "César Borja" (Ambuquí); Escuela Fiscal "Luis Napoleón Dillon (Juncal); Escuela "Pedro Claver (Carpuela); Escuela "San Gabriel" (Piquiucho).
- **Ibarra:** Escuela Modelo "Presidente Velasco Ibarra"; Escuela "Rafael Larrea"; Escuela "28 de septiembre".
- **Quevedo:** Escuela Fiscal "Dr. Carlos Finlay"; Escuela Fiscal "Vicente Anda Aguirre"; Escuela Fiscal "Fausto Molina".
- **Pasaje:** Instituto Tecnológico "Dr. José Ochoa León"; Escuela "Ciudad de Pasaje"; Colegio Nacional Técnico "Ing. Corsino Cárdenas"; Escuela "Eva Batallas de Falquez".
- **Milagro:** Escuela Fiscal "Víctor Macías de Acuña"; Escuela Fiscal "Héctor Lara Zambrano"; Escuela Fiscal "Eloy Velázquez Cevallos"; Escuela Fiscal "Isabel Herrera de Velázquez".
- **Zamora:** Escuela Fiscal "Eloy Alfaro"; Escuela Fiscal "Luis Felipe Borja"; Escuela Fiscal "Simón Bolívar", Escuela Fiscal "Bracamoros"
- **Loja:** Escuela Fiscal "Miguel Riofrío"; Escuela Fiscal "Alonso de Mercadillo"; Escuela Fiscal "José Ángel Palacios"; Escuela Fiscal "Rosa Grimaneza Ortega".
- **Cuenca:** Escuela Fiscomisional "Asunción"; Escuela Fiscal "Manuel Muñoz"; Escuela Fiscal "Francisca Dávila de Muñoz"; Escuela Fiscal "Carlos Cueva Tamariz".
- **Puyo:** Escuela "Santo Domingo de Guzmán"; Colegio "Nuestra Señora de Pompeya"; Escuela Fiscal "Pío Jaramillo Alvarado"; Colegio Fiscal "1ro. de mayo".
- **Tena:** Escuela "José Peláez"; Instituto Tecnológico "Tena"; Escuela "Tena".
- **Cañar:** Escuela "Simón Bolívar", Escuela "Luis Roberto Chacón", Escuela "Carlos Cueva Tamariz", Escuela "General Rumiñahui", Escuela "Martínez Andrade", Escuela "Isabel de Santiago".

## DIRECCION NACIONAL DE COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

---

Lic. Iván Granda Pinto  
**Director Nacional de Comunicación  
y Promoción Social**

La Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social de la Defensoría del Pueblo pone a su consideración el trabajo desarrollado durante el año 2007.

Somos un equipo de cinco personas, cuatro Licenciados en Comunicación: el Director Iván Granda Pinto, Santiago Acosta, Christian Martínez y Harry Darquea, y una Secretaria, Sta. Patricia Araúz, todos comprometidos con la noble tarea de difundir los derechos humanos. Nuestra tarea comunicativa, tanto en Información como en Difusión, ha constituido un soporte técnico-profesional para las diferentes direcciones de la Institución y, por supuesto, para el señor Defensor del Pueblo. Trabajamos ceñidos al Plan Operativo Anual, cuya única falencia es la falta de presupuesto; sin embargo, hemos salido adelante.

Estas son nuestras ejecutorias:

### **INFORMACION**

- Pusimos en circulación cuatro ediciones del periódico institucional “El Defensor”, con un tiraje de 2000 ejemplares. Esta es una forma de comunicar eventos cuyos protagonistas son los usuarios de la Defensoría del Pueblo, el señor Defensor y sus principales funcionarios y funcionarias.

- Envío de 121 boletines de prensa en los que se destacan temas de coyuntura donde ha intervenido la Institución. Cabe poner énfasis en el hecho de que nuestros informes de prensa son enviados a los medios previo estricto control de calidad, tanto del contenido que siempre es revisado por el señor Defensor, cuanto de su redacción y ortografía.

Seguramente por esto, la información que se genera en nuestra Dirección de Comunicación tiene acogida por parte de periodistas y de jefes de información, por lo que con plena satisfacción podemos asegurar que **la Defensoría está entre las instituciones del Estado con mayor presencia en los medios de comunicación del país.**

- La Dirección de Comunicación tiene el compromiso de facilitar el acceso de los periodistas a los directivos de la Defensoría del Pueblo. Esta es una constante de trabajo, a tal punto que quienes cubren hechos en los que le toca actuar a la Defensoría, conocen que Comunicación Social está siempre dispuesta a ayudarles en su cometido. Por ello, decenas de entrevistas para televisión,

radio, revistas y periódicos han sido atendidas diligentemente en las oficinas de la Institución. En esta parte, cabe destacar que la labor se facilita porque el Director de Comunicación se sitúa en nivel de asesoría al señor Defensor del Pueblo, a los Defensores Adjuntos y a los Directores.

- Convocamos a 13 ruedas de prensa, a las que acudió la mayoría de reporteros de medios impresos, televisivos y radiales. Sin duda, al excelente poder de convocatoria se unió la importancia de los temas tratados en tales conferencias informativas.

Del monitoreo diario que la Dirección realiza, se resume que durante al año 2007, **en 10 periódicos de mayor circulación nacional aparecieron 732 informaciones de la Defensoría del Pueblo.**

- A esto se debe agregar 17 entrevistas en vivo y en directo al señor Defensor del Pueblo en los principales noticieros de la radio y televisión nacional; 6 entrevistas al señor Defensor Adjunto Primero, Dr. Marco Llerena Mesa y no menos de 30 entrevistas a varios Directores de la Institución; en unos casos por solicitud de los propios noticieros y, en otros, a pedido de la Institución, a través del Director Nacional de Comunicación Social. La Defensoría del Pueblo tuvo presencia en los informativos conducidos por los periodistas más destacados de la televisión y de la radio: Carlos Vera, Jorge Ortiz, Jorge Aguirre, Rodolfo Baquerizo, Marcelo Dotty, Gonzalo Rosero, Diego Oquendo y otros.

## **DIFUSION Y PROMOCION**

La Defensoría del Pueblo, al amparo de sus mandatos constitucionales se mueve en un amplio escenario de trabajo, cuyo denominador común es la defensa de los derechos humanos. Por esto, quienes hacemos la Dirección de Comunicación Social, consecuentes con los ejes temáticos implementados por la Institución, editamos en este año 2007 una buena cantidad de material impreso para ser distribuido gratuitamente al público que asiste a la Defensoría, a entidades públicas, a organizaciones de derechos humanos, a comunidades rurales, a estudiantes secundarios y universitarios, a grupos de género, hospitales, cárceles, cuarteles policiales, unidades militares, etc. Los contenidos de todo este material divulgativo pertenecen al equipo de trabajo de la Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social.

A mediados de año se puso en circulación “**Ombudsman 1 Revista de Derechos Fundamentales**”, una publicación de nuestra Institución de la que se imprimieron 2.800 ejemplares, en función del cumplimiento de sus roles fundamentales de defensa y promoción de los derechos humanos.

Elaboramos tres afiches cuyo eje temático fue la Ley de Amparo al Paciente, a fin de hacer conciencia de que los hospitales del país están obligados a atender a los pacientes que necesitan atención emergente; y otro afiche para detener la migración ilegal de ecuatorianos.

## **IMAGEN INSTITUCIONAL**

En septiembre de este año la Institución cumplió nueve años de funcionamiento. A la Dirección Nacional de Comunicación le correspondió organizar y desarrollar la Sesión Solemne que tuvo cumplida realización en la ciudad de Ambato y que se caracterizó por la asistencia de la mayoría de funcionarios y funcionarias de la Defensoría de todo el país. Una ceremonia que, además, contó con la asistencia de las principales autoridades de Ambato, diputados y el Presidente del Tribunal Supremo Electoral.

## DIRECCION NACIONAL FINANCIERA

---

Ing. Pedro José Zuloaga  
Director Nacional Financiera

### CONFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ORGANIZACIONAL

La Dirección Nacional Financiera esta integrada administrativa y funcionalmente:

Ing. Pedro José Zuloaga Alvarado, Director Nacional Financiero

Econ. Jorge Pozo, Jefe De Contabilidad

Señor. Luis Bedoya, Analista De Cuentas

Lic. Fausto Mora, Analista De Contabilidad

Ing. Jenny Cañadas, Analista

Lic. Rolando Pozo Pastaz, Jefe De Pagaduría

Sr. Eduardo Rodríguez, Asistente De Pagaduría

Ing. Xavier Dávila, Guardalmacén

Ing. Héctor Borja, Analista De Presupuesto

Ing. Jenny Cañar Cueva, Analista

Sr. Iván Chávez, Auxiliar De Servicios

### OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL PERÍODO DEL 2007

#### A) Aspecto Presupuestario y de Caja

El Presupuesto General de la Defensoría del Pueblo aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas para el ejercicio económico del año 2007, fue por el valor de US 8,065,946.05

En términos generales la evaluación de la ejecución presupuestaria podríamos resumirla de acuerdo al clasificador de dos grupos: Ingresos y Gastos.

#### B) Ejecución Presupuestaria de Ingresos:

El total de los ingresos recibidos por concepto de las transferencias del Banco Central US\$ 8,059,320.67 versus el total codificado o presupuestado de US\$ 8,065,946.05, nos indica que hemos recibido el 99.92% de los ingresos presupuestados, quedando pendiente un 0.08% de ingresos que no han sido transferidos a nuestra Institución.

#### C) Ejecución Presupuestaria De Gastos:

Del valor presupuestado nuestra Institución ha ejecutado el valor US\$ 7,979,531.52, lo que equivale a una utilización de recursos del 98,93%. Gracias a esta ejecución presupuestaria se ha logrado cumplir prácticamente con todos los objetivos y metas propuestas con relación al gasto tanto corriente, como de inversión.

#### D) Aspecto Contable

Conforme lo establece la normativa vigente, hemos cumplido a cabalidad con el envío de la información pertinente hasta el 31 de diciembre del 2007. Por otro lado cabe destacar que nuestro sistema de contabilidad esta totalmente automatizado e integrado para el proceso en línea de cada transacción de esta manera se puede administrar y controlar de mejor forma los recursos asignados por el Estado a través de las secciones de Contabilidad, Tesorería y Presupuesto.

#### E) Auditorias

En el periodo del 2007, se realizo por parte de la Contraloría General de Estado, una auditoria especial a las cuentas de repatriaciones y la designaciones de Comisionados para el exterior durante el periodo correspondiente de Enero del 2006 al mes de abril del 2007, al termino de la misma y de conformidad con la lectura del borrador del informe final se determino que el resultado de la misma demuestra que se ha mantenido un control adecuado de las operaciones de repatriación y por tanto no se presenta ninguna observación importante toda vez que todas las recomendaciones han sido cumplidas para la repatriaciones así como para el nombramiento de los comisionados para el exterior, así también se pudo mejorar el reglamento de repatriaciones interno

de la Institución

### ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DEL 2007

ACTIVIDADES	VALORES	%
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS EGRESOS	<u>7,979,531.52</u> <u>EJECUTADO</u> 8,065,946.05 <u>CODIFICADO</u>	98,93
EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LOS INGRESOS	<u>8,059,320.67</u> <u>EJECUTADO</u> 8,065,946.05 <u>CODIFICADO</u>	99,92
ELABORACIÓN DE LA PARTE PERTINENTE DE LA PROFORMA PRESUP. DEL 2008	ENVIADA TODA LA INFORMACIÓN	100
ELABORACIÓN Y ENVÍO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA AL MIN. DE ECONOMÍA Y FINANZAS	ENVIADA TODA LA INFORMACIÓN	100
ELABORACIÓN, ENVÍO Y PAGO DE TODAS LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS ANTE EL S.R.I.	ENVIADA TODA LA INFORMACIÓN Y AL DÍA EN LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	100

### RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Como Organismo Público con autonomía funcional, económica y administrativa, la Defensoría del Pueblo mantiene directa relación con las siguientes Instituciones Públicas:

#### EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS:

Como máximo organismo de la administración de los recursos financieros del Estado y de las entidades y organismos adscritos al mismo, tiene con la Defensoría del Pueblo una relación directa por cuanto de conformidad con lo establecido en el Art. 24, literal 6, es el responsable de aprobar el presupuesto anual de esta Institución y sus distributivo de sueldos

#### LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO:

Como el organismo técnico superior de control, de conformidad con lo establecido en el artículo 211 de la LOAFIC, es la institución que nos realiza las auditorías de gestión y control de los ingresos, gastos y de inversión, a más de ser también un órgano de consulta en materias de su competencia.

#### EL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR:

Como persona jurídica de derecho público tiene entre sus funciones el de realizar todas las transferencias diarias que a través del sistema interbancario de pagos S.P.I., la Tesorería de la Defensoría le solicita a efectos de cumplir con sus compromisos y obligaciones presupuestarias.

#### SERVICIO DE RENTAS INTERNAS:

Como una entidad técnica y autónoma con la principal función la recaudación de los tributos establecidos por la Ley, mantenemos una relación permanente toda vez que como Institución pública que es la Defensoría del Pueblo, mensualmente y a través de convenios de pagos automatizados pagamos todos los impuestos correspondientes a nuestras obligaciones.

**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL:**

Mantenemos una relación básicamente para cumplir con nuestros compromisos de aportes sociales tanto a nivel personal como patronal de todo el personal que labora dentro de la Institución.

**PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO:**

Como máximo Organismo Jurídico de control de normas constitucionales, mantiene una relación con la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en la asesoría y consultas al respecto de la aplicación de las mismas.

## **SECRETARÍA GENERAL Y JEFATURA DE DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO**

---

Dr. Oswaldo Toledo Romo  
**Secretario General**

### **CONFORMACION DE LA SECRETARÍA GENERAL**

<b>DENOMINACION</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
SECRETARIO GENERAL	Dr. Carlos Oswaldo Toledo Romo	
JEFE DE DOCUMENTACION Y ARCHIVO	Sr. Hugo Patricio Arrobo Vivanco	

ABOGADO 1	Dr. Bismark Alejandro Moreano Zambrano	
ANALISTA DE ARCHIVO	Sra. Nubia Zambrano Cedeño	
ASISTE DE OFICINA 3	Dr. Gonzalo Javier Morales Riofrío	Contrato
AUXILIAR DE SERVICIOS	Sra. Doris Fonseca Cuascota	

### OBJETIVOS CUMPLIDOS

PLANIFICACION	OBSERVACIONES
Fortalecimiento Institucional, Aplicación del Instructivo para el manejo de Documentación y Archivo a Nivel Nacional	Se concretó el 20%
Optimización de la atención al Cliente, interno y externo.	

### RELACION OTRAS INSTITUCIONES

Directamente con ninguna Institución Pública ó Privada.
---

### ACTIVIDADES SECRETARIA GENERAL

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES
Despacho de Resoluciones para su publicación en el Registro oficial.	Autorización de transferencia de expedientes, si el caso lo amerita.
Registro y Control de Notificaciones.	Certificación de documentos.
Direccionamiento por competencia de Trámites Defensoriales.	Y demás disposiciones emitidas por la máxima autoridad.

### ACTIVIDADES JEFATURA DOCUMENTACION Y ARCHIVO

ACTIVIDAD	DESARROLLO	NUMERACION DESDE-HASTA	CANTIDAD PERIODO	OBSERVACIONES
QUEJAS NUEVAS	Legalización del documento. Recepción, direccionamiento y asignación del número de trámite defensorial y número de hoja de ruta. Posterior archivo	30197-35582	5386	
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	Legalización del documento. Recepción, direccionamiento y asignación de número de hoja de ruta. Posterior archivo.	82232-103436	15820	
OFICIOS DESPACHADOS	Legalización de oficios a despacharse, incluye registro	001-14237	14237	

	secuencial numérico, control de despacho y fe de presentación (documentos con antecedentes).			
<b>INGRESOS POR MEDIO DE COURIER</b>	Recepción de documentación y carga por medio del Courier Contratado, registro y recepción en las guías correspondientes, apertura de sobres, inserción de sello con fecha, hora y sumilla.	_____	2847	
<b>EGRESOS POR MEDIO DE COURIER</b>	Registro y control de oficios a despacharse fuera de Institución y coordinación de envío de carga por medio del Courier.	Elaboración de guías para el despacho de documentación y carga por medio del courier.	5529	
<b>TRANSFERENCIA DE QUEJAS</b>	Recepción, registro y control de los pedidos de transferencia de quejas entre las diferentes Unidades Operativas.	Autorizaciones emitidas por el señor Secretario General de la Institución y actualización en el sistema Informático.	215	

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>CANTIDAD PERIODO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>RECEPCION DE ARCHIVO PASIVO</b>	Revisión del expediente y asignación de la clave correspondiente. Registro y control; tanto en el Sistema Informático, como en el Control Secuencial Alfabético.	-Elaboración y alimentación de la Base de Datos del Archivo Pasivo.	743	Se recibió solo hasta el mes de junio, por falta de personal.
<b>RECEPCION DE RESOLUCIONES</b>	Recepción y custodia de las resoluciones emitidas por la Máxima Autoridad. Préstamo de Resoluciones.		57	
<b>ELABORACIÓN DE OFICIOS Y MEMOS DE LA J.D.A. Y LA SECRETARIA GENERAL</b>	Elaboración, despacho y archivo de memos y oficios con contenidos diferentes.		257	
<b>RECEPCION DOCUMENTOS LA J.D.A. Y LA SECRETARIA</b>	Recepción y archivo de las diferentes comunicaciones recibidas; tanto de la JDA, como de la Secretaría		216	



<b>GENERAL</b>	General.			
<b>DEVOLUCIONES Y CASILLEROS COURIER CONTRATADO</b>	-Registro y control de las devoluciones emitidas por Servientrega, por diferentes motivos. Se procede a ingresar en el Sistema informático el mismo que asigna hoja de ruta y se entrega a las Unidades respectivas.	-Recepción de guías con la entrega de casillero judicial. Se procede a sacra copias y entregar a las Unidades respectivas.	302  242	
<b>OTRAS TAREAS</b>	-Preparación de comunicación (memos y oficios), sea para dar contestaciones ó para realizar pedidos. -Elaboración de pedidos de materiales y equipos al almacén, para cubrir las necesidades mensuales de la Unidad.	-Elaboración de las diferentes contestaciones a los pedidos formulados por las diferentes Unidades Operativas, tanto de JDA como de Secretaria General	- Elaboración de las diferentes contestaciones a los pedidos formulados por particulares .	-A petición de la Unidades búsqueda de documentación que reposa en los diferentes archivos de la JDA. -Ingreso a la base de datos de los oficios a despacharse e impresión de las guías respectivas.
<b>ORGANIZAR LAS TAREAS ASIGNADAS A LA UNIDAD</b>	-Elaboración de pedidos de materiales y equipos al almacén, para cubrir las necesidades mensuales de la Unidad. Por falta de personal no se puede ingresar al sistema los oficios despachados, con el objeto de cargar las fichas del Sistema el Defensor y otros.	-Registro, control, entrega y archivo de las copias de los casilleros judiciales a las diferentes Unidades operativas.	-Archivo secuencial numérico de guías despachadas por medio del courier contratado.	-Búsqueda y préstamo de expedientes solicitados por las diferentes Unidades. -Búsqueda de documentación que reposa en los diferentes archivos de la JDA.

## **COORDINACIÓN DE LAS UNIDADES DE APOYO**

Ing. Genny Vélez Ponce  
**Coordinadora de las Unidades de Apoyo**

### **CONFORMACIÓN DE LA COORDINACIÓN**

- Ing. Genny Vélez Ponce, Coordinadora de las Unidades de Apoyo; y,

- Sra. Alexandra Loayza Guayllasaca, Asistente de Oficina 3.

Por la falta de personal, esta Coordinación mantiene su oficina en el Despacho del Defensor del Pueblo, a quien reporta directamente, y se apoya con el personal auxiliar del mismo cuando así las actividades lo demandan.

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL EJERCICIO ECONÓMICO 2007:**

- Elaboración de 64 Resoluciones sobre normativas, reglamentos e instructivos de procedimientos que rigen para el buen desarrollo de las actividades de la Institución;
- Coordinación de las actividades de mayor relevancia con las Direcciones Nacionales y Secretaría General que integran las Unidades de Apoyo (Dirección Nacional Financiera, Dirección Nacional Administrativa, Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social y Dirección Nacional de Capacitación y Cultura);
- Integración de la Comisión Asesora de Contrataciones en calidad de Miembro, para la adjudicación y contratación de bienes y prestaciones de servicios para el normal funcionamiento de la entidad;
- Integración del Comité de Contratación de Seguros de la Defensoría del Pueblo, en calidad de Secretaria, para la adjudicación y contratación de las pólizas de seguro de vida colectiva y asistencia médica para el personal que labora en la Institución bajo la modalidad de nombramiento;
- Integración del Comité de Contratación de Seguros de la Defensoría del Pueblo, en calidad de Secretaria, para la renovación de las pólizas de seguros para los vehículos de propiedad de la entidad;
- Integración del Consejo Tutelar de los Derechos Humanos, en calidad de Secretaria Ad-Hoc, para asistir en las gestiones que emprende este órgano asesor del Defensor del Pueblo, en pro de la defensa de los Derechos Humanos;
- Coordinación para la publicación en la página web institucional de las bases para los concursos de los cuales esta Coordinación ejerce en calidad de Secretaria, a través de la Dirección Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de la Jefatura de Sistemas de la Defensoría del Pueblo;
- Planificación sobre el presupuesto institucional para el ejercicio económico 2008, conjuntamente con el Defensor del Pueblo y el Director Nacional Financiero, el mismo que fue presentado a la Comisión Permanente de lo Tributario, Fiscal y Bancario del H. Congreso Nacional en octubre del 2007;
- Justificación del incremento presupuestario para el ejercicio económico 2008 que el H. Congreso Nacional concedió al Defensor del Pueblo, la misma que fue presentada al Ministro de Economía y Finanzas, para su incorporación al presupuesto institucional para el presente ejercicio fiscal;
- Coordinación con las áreas involucradas para el cumplimiento de las recomendaciones formuladas por la Contraloría General del Estado, como resultado de los exámenes de auditoría del período 2001-2005;
- Coordinación para la instalación de oficinas cantonales en las provincias que han tenido mayor demanda por vulneración de los derechos individuales y colectivos o por situaciones geográficas para la atención a los requerimientos de la ciudadanía;
- Coordinación para la reunión extraordinaria del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, efectuada en el mes de junio del 2007 en esta ciudad de Quito;
- Manejo de los asuntos internacionales relacionados con el Defensor del Pueblo y los organismos de derechos humanos internacionales de los que esta entidad es Miembro; así como la canalización de información que dichos organismos han requerido de esta Institución y a su vez, la difusión de portales web sobre temáticas de derechos humanos para conocimiento del personal a nivel nacional;
- Coordinación para los talleres y seminarios para el personal de la Institución a nivel nacional, conjuntamente con la Dirección Nacional de Capacitación y la Jefatura de Recursos Humanos;
- Coordinación conjuntamente con la Dirección Nacional de Comunicación y Promoción Social para la celebración de la Sesión Solemne por el 9º. aniversario institucional;

- Coordinación con el Defensor del Pueblo para la designación de funcionarios y funcionarias relacionados con la capacitación al personal en temas especializados de invitaciones de organismos internacionales afines a los derechos humanos, haciendo posible que personal de la planta central y de provincias cuyos perfiles se han ajustado a los requerimientos, se beneficien de talleres, seminarios y cursos en el exterior;
- Recepción de quejas a través del correo institucional, las mismas que han sido puestas en conocimiento de la máxima autoridad, quien a su vez ha dispuesto su direccionamiento a la unidad competente;
- Coordinación para la suscripción de Convenios con la Universidad de Alcalá de España, para desplegar esfuerzos conjuntos en la ejecución del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica – PRADPI, en sus diferentes líneas de acción: a) Formación: desarrollo de capacidades del personal de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, a través de cursos en línea, seminarios presenciales, maestrías virtuales y semi presenciales; b) Asistencia Técnica: asesoramiento en materia de planificación estratégica y de gestión administrativa e institucional; c) Promoción: difusión de la figura del Defensor del Pueblo de Ecuador;
- Preparación del proyecto para la suscripción del Convenio de Cooperación con la Defensoría del Pueblo de Bolivia que se realizará en enero de 2008, para que a partir de la experiencia de ambas instituciones en la defensa, tutela, promoción, protección, capacitación y vigencia de derechos humanos, la identificación, negociación, captación y gestión de recursos de cooperación internacional, a través de visitas y pasantías en Bolivia y Ecuador;
- Coordinación conjunta con la Dirección Nacional para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública, para la suscripción de convenios interinstitucionales con las Prefecturas Provinciales y Municipalidades de las Provincias de Manabí, Esmeraldas y Los Ríos, para la ejecución de mejoramiento de las condiciones de infraestructura, higiénicas y de servicios que prestan los Centros de Rehabilitación Social del país, para su correcto funcionamiento, así como brindar capacitación a los detenidos y detenidas de dichos centros, en materia de derechos humanos y el aprendizaje de oficios para su posterior inserción en la sociedad. Estas actividades se encuentran en la fase de revisión de los términos del convenio borrador;
- Coordinación con la Comisión Andina de Juristas, en calidad de Secretaría Técnica del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, para la preparación y puesta en funcionamiento de planes pilotos de proyectos elaborados por las diferentes Direcciones Nacionales de la Defensoría del Pueblo de Ecuador, para fortalecimiento de aquellas áreas que manejan sectores vulnerables de mayor connotación;
- Coordinación con la Comisión Andina de Juristas, como instancia que ejerce la Secretaría Técnica del Consejo Andino de Defensores del Pueblo, para que emitan su pronunciamiento técnico relacionado con las experiencias de las Defensorías Públicas desde el punto de vista de los derechos humanos en Latinoamérica;
- Controles periódicos de asistencia y permanencia de los funcionarios y funcionarias de la entidad, conjuntamente con la Jefatura de Recursos Humanos, en conformidad a lo recomendado por la Contraloría General del Estado;
- Inicio del análisis de puestos y funciones de funcionarios y funcionarias de la entidad a nivel nacional, conjuntamente con la Jefatura de Recursos Humanos;
- Asesoramiento y apoyo al Defensor del Pueblo en las materias de competencia de la Coordinación de las Unidades de Apoyo y de las unidades que integran el nivel de apoyo; y,
- Asesoramiento y apoyo a las Direcciones Nacionales y personal a nivel nacional sobre temas de competencia de la Coordinación de las Unidades de Apoyo;

## **RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS:**

La Coordinación de las Unidades de Apoyo por la naturaleza de sus funciones, tiene relación con las instituciones que se describen a continuación, y que se relacionan con las actividades que emprenden las áreas del nivel de apoyo, como son:

Instituciones nacionales:

- Comisión Especializada Permanente de lo Tributario, Fiscal y Bancario del H. Congreso Nacional;
- Ministerio de Economía y Finanzas;
- Contraloría General del Estado;
- Procuraduría General del Estado;
- Secretaría Técnica del Frente Social;
- Oficina de Naciones Unidas – Ecuador;
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo; y,
- Ministerio de Relaciones Exteriores, entre otras.

Instituciones internacionales:

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos;
- Federación Iberoamericana del Ombudman – FIO;
- Consejo Andino de Defensores del Pueblo;
- Instituciones Nacionales de Derechos Humanos del Continente Americano y el Caribe;
- Defensorías del Pueblo de Iberoamérica, en especial, con las Defensorías del Pueblo del área andina y de Europa;
- Comunidad Andina de Naciones – CAN; y,
- Comisión Andina de Juristas; entre otros.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE EL ORO

---

**Abg. Jorge Chambers**  
Comisionado de El Oro

### PERSONAL DE LA COMISION DE EL ORO

La Defensoría del Pueblo de El Oro, cuenta con el siguiente personal durante el año 2006:

COMISIONADO.- Ab. Jorge Chambers Parrales.

ABOGADO 1. – Abg. Víctor Miranda Sosoranga y Abg. Giovanni Carlin Jaime.

ASISTENTE DE OFICINA 3.- Sra. Yajaira Terán Perugachi, y Sra. Diana Sánchez Gutiérrez.

ASISTENTE DE OFICINA 2.- Sr. Carlos Sandoya Infante

AUXILIAR DE SERVICIO.- Sr. Segundo Manzo Vera

### OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO

Los objetivos sustentados en defensa de los derechos humanos, a fin de que aplique y se de cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de la República, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Reglamento de Trámite de Quejas, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Ley del Anciano, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Código de la Niñez y Adolescencia y Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia, Ley de la Tercera Edad, Discapacitados, grupos GLBT, a través de las Instituciones Públicas y Privadas, los Convenios y Tratados Internacionales de los cuales la República del Ecuador es suscriptor. Para dar cumplimiento con este objetivo, lo realizamos a través de las quejas presentadas por los quejosos o usuarios dándole el ingreso, trámite e investigación correspondiente, emitiendo las Resoluciones e Informes Motivados, que han tenido como resultado que las Instituciones a las que se ha y exhortado la observancia de los derechos fundamentales vulnerados sean acogidos en todas sus partes e inclusive la Vigilancia al respeto del Debido Proceso, consagrado en el artículo 18 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en aplicación con el Art. 13 del Reglamento de Trámite de Quejas, en los Juicios Laborales, Civiles, Penales, trámites administrativos y otros casos de oficio en cuanto afectan a la comunidad. Se ha dictado conferencias y talleres de capacitación y conocimiento, tanto a las instituciones Públicas como Privadas de la jurisdicción.

### RELACION CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Se mantiene de manera permanente el diálogo y mediación, a fin de conseguir el objetivo principal de la Defensoría, en los casos que se ventilan dentro de la institución, con el objetivo de conseguir solución a los problemas de las personas o de la comunidad.

#### Instituciones Públicas:

Intendencia General de Policía de El Oro, Comisaría de Policía, Comisaría de la Mujer y la Familia, Comando Provincial de Policía de El Oro, Comando del Ejército, Policía Judicial, DINAPEN, Jefatura de Migración, Jefatura de Tránsito, Consejo de Tránsito, Capitanía de puerto Bolívar, Dirección de Educación IESS, Dirección Provincial de Salud, Correccional de Menores, Hogar María de la Paz, Asilo de Ancianos, Pacifictel, Emeloro S.A, Universidades, CONESUP, ISSPOL, CONADIS, SRI, PREDESUR, INDA, Ministerio de Bienestar Social, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Cámara de Comercio, Juzgados Civiles, Penales, de Trabajo, de Tránsito, Inspectoría de Trabajo, Ministerio Fiscal, Consejo de la Judicatura, Agencia de Aguas, Registro Civil, Registro de la Propiedad, Registro Mercantil, Superintendencia de Compañías, Gobierno Provincial Autónomo de El Oro, Municipios, Juntas Parroquiales, Gobernación, DINAMI, Comisaría de Salud, Hospitales, Centro de Rehabilitación Social, Cooperativas de Transportes de Servicio Urbano.

### DESCRIPCION DE CINCO CASOS RELEVANTES

**QUEJOSA**  
**NOMBRES** : JENNY OSIDIS  
**APELLIDOS** : GARCIA JORDAN  
**C.I.** : 090664309-3  
**CONTRA** : INTENDENCIA GENERAL DE POLICIA DE EL ORO  
**DERECHO VULNERADO** : DERECHO A PRESENTAR QUEJA

Indica que el 26 de diciembre del 2006, aproximadamente a las 14h00, su esposo Paulo Veiga Facadas, fue detenido por Violencia Intrafamiliar, pero en vez de pasarlo a la autoridad competente, lo pusieron a órdenes del Señor Intendente General de Policía de El Oro, quien en un trámite arbitrario e ilegal y a pesar de estar detenido más de seis días, para el juzgamiento, solicitó, que se realicen todas las diligencias que se estimen necesarias, para obtener la libertad del antes mencionado ciudadano Portugués de nacionalidad Belga.

#### **ACCIONES REALIZADAS**

Atendiendo la queja, se dispuso que se realicen todas las diligencias que se estimen necesarias en la Intendencia General de Policía de El Oro, autoridad que ha ordenado la libertad del señor Paulo Veiga, así como también consta un escrito presentado por la accionante quien agradece las gestiones hechas por esta institución a favor de su esposo, habiéndose ordenado el archivo de la presente causa.

**QUEJOSA**  
**NOMBRES** : SONIA MARIANA  
**APELLIDOS** : CORDOVA RODRIGUEZ  
**C.I.** : 070080380-2  
**CONTRA** : COOPERATIVA DE TRANSPORTES PANAMERICANA INTERNACIONAL  
**DERECHO VULNERADO** : DERECHO A PRESENTAR QUEJA

Indica que el 19 de marzo del 2007, se presentó en Cooperativa de Transporte Panamericana Internacional, para adquirir 2 pasajes para viajar a Quito en el último turno, pagando \$ 16,00 dólares, por lo que al acudir el día mencionado al pretender ocupar los asientos comprados 23 y 24 estaban ocupados y que los pasajes eran para las 20h30 y no para las 22h30 como los había solicitado, por lo que pide la devolución de su dinero por el mal servicio a más de la sanción por los daños y perjuicios ocasionados.

#### **ACCIONES REALIZADAS**

Atendiendo el trámite se dispuso notificar a la Cooperativa de transporte Panamericana Internacional de conformidad al Art. 19 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, acercándose la señora Lupe Sánchez Añazco, a consignar \$ 16 dólares de los pasajes mal vendidos y posteriormente la quejosa firmando un acta de agradecimiento la quejosa por las gestiones realizadas por la Defensoría del Pueblo.

**QUEJOSA**  
**NOMBRES** : FLOR MARIA  
**APELLIDOS** : LOYOLA CABRERA  
**C.I.** : 070179224-4  
**CONTRA** : ARNOLDO ZAMBRANO  
**DERECHO VULNERADO** : DERECHO A LA NIÑEZ

Indica que el 16 de julio del 2007, en circunstancias que su hija Naomi Madelene Zambrano, que estudia en la Escuela Mora Zares, fue a sus clases, más sucede que fue su padre a recogerla de la escuela pero al encontrarse separados teme que no se la regrese, pero para evitar problemas, conversó con su ex – conviviente Arnoldo Zambrano y su abogado, quienes le pidieron se la deje hasta el siguiente día que la dejaría en la Escuela, lo cual no ha sucedido, motivos por los cuales concurre a la Defensoría del Pueblo a fin de que traslade su demanda al Juzgado de la Niñez y Adolescencia y se proceda a darle el auxilio respectivo y recuperar a su hija.

#### **ACCIONES REALIZADAS**

Atendiendo la queja se dispuso oficiar a la Oficina de Sorteos de la Corte Superior de Justicia de Machala, para que previo el sorteo de Ley, uno de los Juzgado de la Niñez y Adolescencia de El Oro, para que de acuerdo a las facultades que le concede la Ley proceda a atender los hechos denunciados, lo cual ha sido

satisfactoriamente atendido por la autoridad competente.

**QUEJOSA**

**NOMBRES** : PETRA MARIA  
**APELLIDOS** : JHONSON ANGELES  
**C.I.** : 070173382-6  
**CONTRA** : DIRECTOR DEL HOSPITAL ESPERANZA  
**DERECHO VULNERADO** : DERECHO A PRESENTAR QUEJA

Que su hijo que responde a los nombres de Pedro Jhon Sánchez Paucar, el día 23 de Octubre del 2007 aproximadamente a las 13H00, en que se encontraba en su trabajo, empresa Zuumoto S.A., de esta ciudad de Machala, le dio un ataque epiléptico, cayendo violentamente a suelo, produciéndose una fractura en el cráneo y hemorragia interna, siendo llevado de urgencia al Hospital Esperanza de esta ciudad. En el Hospital debe la cantidad de \$ 1,600.00 dólares aproximadamente, y no tiene este dinero para cancelar, y que se esta reteniendo ilegalmente a su hijo.

**ACCIONES REALIZADAS**

Atendiendo la petición se dispuso señalar día y hora para llevar a cabo una Audiencia para encontrar una solución de mutuo acuerdo. Llevándose a cabo la respectiva Audiencia, las partes llegaron al acuerdo, en que la Sra. Petra Maria Johson se compromete a pagar la cantidad de \$ 1474 dólares, suscribiendo una letra de cambio y que serán pagaderos en pagos de \$ 210.57 dólares mensuales hasta cubrir la totalidad de los valores. El Director del Hospital Esperanza se compromete que una vez suscrita la letra de cambio, ordena la salida del interno.

**4.5.-**

**QUEJOSA**

**NOMBRES** : PETRA MARIA  
**APELLIDOS** : JHONSON ANGELES  
**C.I.** : 070173382-6  
**CONTRA** : REPRESENTANTE LEGAL DE ZUUMOTO S.A.  
**DERECHO VULNERADO** : DERECHO A PRESENTAR QUEJA

Que su hijo que responde a los nombres de Pedro Jhon Sánchez Paucar, el día 23 de Octubre del 2007 aproximadamente a las 13H00, en que se encontraba en su trabajo, empresa Zuumoto S.A., de esta ciudad de Machala, en calidad de mensajero desde hace 2 meses, le dio un ataque epiléptico, cayendo violentamente a suelo, produciéndose una fractura en el cráneo y hemorragia interna, siendo llevado de urgencia al Hospital Esperanza de esta ciudad. En el Hospital debe la cantidad de \$ 1,600.00 dólares aproximadamente, y no tiene este dinero para cancelar.

**ACCIONES REALIZADAS**

Atendiendo la petición se dispuso señalar día y hora para llevar a cabo una Audiencia para encontrar una solución de mutuo acuerdo. Llevándose a cabo la respectiva Audiencia, las partes llegaron al acuerdo, en que se entrega la cantidad de \$ 170 dólares americanos, dejando como constancia que es una colaboración que hace la empresa a favor de Pedro Sánchez Paucar.

**ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2007**

Porta, Movistar, Pacifictel, Registro Civil de El Oro, Comando Provincial de la Policía Nacional de El Oro No. 3, Dirección de Educación de El Oro, Emeloro S.A., Tripleoro Cem., Dirección Provincial de Salud.

**SITUACION, LOGROS Y RPINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA DE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES DERECHOS: DE CONSUMIDOR, TERCERA EDAD, DISCAPACITADOS, AFROECUATORIANOS, MONTUBIOS, INDIGENAS, MEDIO AMBIENTE, MIGRANTES, FUERZA PUBLICA, ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS, MUJERS, NIÑEZ, ADOLESCENCIA, MEDIACION, HABEAS DATA, ACCION DE AMPARO Y HABEAS CORPUS.**

## **CONSUMIDOR**

La Comisión de El Oro ha dado trámite a las quejas presentadas en contra de los propietarios de almacenes, comisariatos, empresas telefónicas privadas, empresas de electricidad, personas naturales o jurídicas, empresa de agua potable y alcantarillado, Colegio Fiscomisionales, Privados, Cooperativas de Transporte, Hospitales y Clínicas Privadas, etc. Se han efectuado operativos de control a los almacenes de electrodomésticos, Comisariatos, a fin de exigir se cumpla con la Ley de Defensa del Consumidor, como es exhibir el listado de precios de los artículos que venden y ofertan para evitar la publicidad engañosa, acciones realizadas conjuntamente con autoridades de la Intendencia General de Policía, a fin de que emitan la sanción respectiva que establezca la Ley.

## **TERCERA EDAD**

Se ha gestionado ante autoridades de Tripleoro Cem, Pacifictel S.A., Emeloro S.A., Cooperativas de Transporte Público, Municipios, etc., para que cumplan con lo establecido en el Art. 1 de la Ley del Anciano, se preste un trato preferencial y sobre todo se cumpla con los beneficios que gozan como consumidores en los pagos respectivos.

## **DISCAPACITADOS**

Se han efectuado operativos de control en las Cooperativas de Transporte, almacenes comisariatos, acciones realizadas conjuntamente con autoridades de la Intendencia General de Policía, a fin de retirar los torniquetes que existen todavía en algunas unidades que obstaculizan el desenvolvimiento de los discapacitados, así mismos reuniones de trabajo con la Director Provincial del CONADIS Lic. Betty Celi y Gobernador de la Provincial, para coordinar la defensa de los derechos de los discapacitados.

## **MEDIO AMBIENTE**

Es de mucha importancia mantener una política con la Municipalidad directamente con el Departamento de Medio Ambiente, DINAMI, etc., relacionado al funcionamiento de las minas, transporte, a fin de evitar que se contamine el medio ambiente, agencia de aguas, Consejo Provincial, para que conjuntamente, coordinar acciones y evitar que los ríos, canales de agua, sean contaminados y por ende la destrucción de las especies biocuélicas; en cuanto a los mares, con la Capitanía de Puerto Bolívar, mantener reuniones para que los desperdicios de manera en general no sean lanzados al mar y por ende evitar la contaminación.

## **MIGRANTES**

Se han ingresado peticiones de repatriación de cadáveres, de personas desaparecidas, detenidos en el exterior y de los compatriotas que fueron perjudicados por la Aerolínea Española Air Madrid, una vez realizados los trámites de nuestra competencia, se ha remitido a la Dirección Nacional de Migrantes, para ellos disponga lo pertinente.

## **FUERZA PÚBLICA Y ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS**

Se realizan controles y visitas periódicas tanto a los Centros de Detención Provisional como al centro de Rehabilitación Social de ésta ciudad de Machala, para comprobar en que situaciones se encuentran los detenidos, como los lugares en donde se encuentran los mismos, para realizar las respectivas observaciones a las autoridades, para dar solución de manera inmediata a las mismas.

## **MUJERES**

Se han ingresado quejas de violencia intrafamiliar y de acuerdo a lo que dispone el Art. 13 de la Ley contra la Violencia a la Mujer y la Familia, se ha remitido todo lo actuado a la señora Comisaria a la Mujer y la Familia, quien le ha brindado las correspondientes medidas de amparo y protección.

## **NIÑEZ Y ADOLESCENCIA**



Se ha conseguido todos los trámites presentados en esta defensoría en cuanto a violaciones, raptos, agresiones, recuperación, acoso, de las cuales se ha remitido a la Jueza de la Niñez y Adolescencia, Dirección Provinciales de Educación de El Oro, de entre los cuales se ha tenido resultados favorables y sanciones.

#### **MEDIACION Y AUDIENCIA**

Se ha implementado como mecanismo principal esta forma de dar solución ágil y oportuna a las peticiones presentadas, cuyos resultados han sido favorables.

#### **LOGROS DE ACTUACIONES DEFENSORIALES**

Se ha logrado difundir las acciones que la Defensoría cumple de acuerdo con la Constitución Política de la República, Ley Orgánica y Reglamento, a más de la coordinación de éstas acciones en las entidades involucradas en las quejas que presentan los usuarios, así como abrir el diálogo institucional, mediar sobre quejas presentadas, evitando se siga vulnerando los derechos de la ciudadanía de ésta jurisdicción.

## **COMISIÓN PROVINCIAL DE ESMERALDAS**

---

Dr. Omar Mina  
Comisionado de Esmeraldas

#### **QUIÉNES CONFORMAN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE ESMERALDAS**

La Defensoría del Pueblo de Esmeraldas la conformamos los siguientes funcionarios: Dr. Juan Omar Mina Quintero, Comisionado Provincial; Ab. Raúl Eduardo Quiñónez Ordóñez, Abogado 1; señora Fabrisia Alejandrina Huerta Pimentel, Asistente de Oficina 2 y Ab. Oswaldo Valencia Borja, Auxiliar de Servicios 3; los mismos que siempre hemos trabajado con responsabilidad, honestidad, preocupación, honradez y con el deseo siempre de servir a los ciudadanos de la Provincia de Esmeraldas que concurren a nuestra institución solicitando la intervención de la Defensoría del Pueblo en la atención y defensa de los Derechos Humanos y Garantías Constitucionales.

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007**

Durante el año 2007 cumplidos los objetivos trazados de acuerdo al Plan Operativo, debiendo manifestar que los obstáculos en el cumplimiento de los objetivos trazados ha sido la dificultad de movilización y subsistencia durante el desarrollo de las acciones planificadas.

#### **RELACIONES CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Durante el año 2007 las relaciones con las Instituciones públicas y privadas de la ciudad de Esmeraldas se han reforzado, al mismo tiempo que se ha recibido la colaboración y el auxilio en las investigaciones que ha

llevado adelante la Institución, resaltando las excelentes relaciones y coordinación con la Gobernación de la Provincia, la Dirección Provincial de Educación, el Comando de Policía Esmeraldas N° 14, Corporación de los Derechos Humanos de Esmeraldas, la Comisión provincial del CONADIS, la Empresa Andinatel, la Superintendencia de la Refinería, la Dirección Provincial de Hidrocarburos, el Municipio del Cantón San Lorenzo, entre otras, debiendo admitir que hubieron algunas instituciones que no brindaron el apoyo ni colaboración a las acciones que lleva adelante la Defensoría del Pueblo.

Los medio de comunicación televisiva, escrita y radial, han dado cobertura a todas las acciones en beneficio de la comunidad que ha desarrollado la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas y que es necesario mencionarlas como un reconocimiento a su importante aporte, sin el cual la comunidad no se hubiera informado de las diferentes acciones que llevamos adelante en bien en defensa de la comunidad esmeraldeña; entre los medios que han dado mayor cobertura y han estado presente a los llamados de la Defensoría del Pueblo para difundir las gestiones realizadas tenemos: Canales 23 Telemar y 6 Telecosta Esmeraldas, Radios Iris, Candela, Caribe, La unión, Antena Libre y Diario La Hora.

Expresamos nuestro agradecimiento a todas las Instituciones y medios de comunicación que nos brindaron su apoyo para llevar adelante nuestra gestión en defensa de los Derechos Humanos y Garantías Constitucionales.

#### **DESCRIPCIÓN DE 5 CASOS RELEVANTES:**

1.- Amparo Constitucional en favor de la comunidad Afro de la Parroquia 5 de Junio (Wimbi) del Cantón San Lorenzo, Provincia de Esmeraldas, en contra del Instituto Ecuatoriano de Desarrollo Agrario INDA. Entre los años 2001 y 2002 el Instituto Ecuatoriano de Desarrollo Agrario adjudicó 9850 hectáreas de tierra al señor Miguel Egas, un ciudadano residente en la ciudad de Quito, lo que constituye despojo de territorios ancestrales de los pueblos Afroecuatorianos ubicados al norte de la Provincia de Esmeraldas.

En razón de que la adjudicación de las 9850 hectáreas de tierra a favor de un ciudadano extraño a la comunidad Afro, constituía un atentado a los derechos fundamentales garantizados por la Constitución de la República y además, porque en dicha adjudicación estaba comprendida la cabecera parroquial 5 de Junio, señalando que en dichos territorios el beneficiario de la adjudicación es decir el señor Egas, no había ejercido ningún acto de posesión y en el proceso de adjudicación no se había contado con la comunidad, a petición de varios ciudadanos de la comunidad Afro 5 de Junio, la Defensoría del Pueblo patrocinó una Demanda de Amparo Constitucional, la misma que por la competencia le correspondió conocer al señor Juez Cuarto de lo Civil de los Cantones Eloy Alfaro y San Lorenzo, donde concurrimos para sustentar los fundamentos de nuestra demanda en la audiencia respectiva.

En aras de los fundamentos de nuestra demanda, logramos que el Juez de la causa acoja la Acción de Amparo y deje sin efecto las adjudicaciones hechas por el Instituto Ecuatoriano de Desarrollo Agrario, a favor del señor Miguel Egas, los mismos que presentaron su recurso de apelación y en la actualidad la acción se encuentra en el Tribunal de Garantías Constitucionales para su resolución definitiva.

2.- La Defensoría del Pueblo logra que la Empresa Porta Celular desmonte una antena de alta tensión que se estaba construyendo en el barrio Propicia N° 2. Los moradores del barrio Propicia N° 2 denunciaron ante la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas, que la Empresa Porta Celular se encontraba construyendo una antena de alta tensión en dicho sector, en un solar baldío, aledaño a las viviendas de varios moradores y nos adjuntaron información bajada de Internet, donde se hacía conocer de los graves riesgos para la población que significaban ese tipo de antenas de alto poder radioactivo; de inmediato nos trasladamos a la comunidad para constatar lo denunciado, reunirnos con los moradores, expresarles nuestro respaldo y nuestra posición como institución tutelar de los derechos fundamentales de los ciudadanos, y de las acciones a desarrollar para impedir la continuación de dichos trabajos.

Mediante comunicación nos dirigimos al señor Alcalde de la ciudad a fin de que disponga la suspensión inmediata de la antena de alta tensión que se estaba construyendo en el barrio Propicia N° 2 ya que no se había contado con el consentimiento de la comunidad.

El Ing. Juan Montaña Escobar, Director de Gestión Ambiental del Municipio, contestó nuestro oficio informándonos además que la Empresa PORTA no había solicitado permiso para la construcción de la torre

de comunicación, no había presentado estudios de impacto ambiental ni plan de manejo ambiental, por lo que habían informado personalmente a un Ingeniero de PORTA, de la negativa municipal a la instalación de tal antena y por cuanto la Empresa había desatendido expresos mandatos constitucionales, la Normativa Ambiental vigente y la Ley Orgánica Municipal, habían clausurado la obra, vigilando además que no se continúe la instalación de la antena en mención.

A los pocos días pudimos observar que PORTA desmontó la torre que ya tenía en construcción alrededor de unos 30 metros de altura.

3.- En virtud de la petición formulada por los moradores de la Parroquia La Unión de Atacames, en la cual nos denunciaban que el señor Víctor Zavala les impedía el paso hacia sus propiedades que se encontraban en los respaldos de su hacienda, la Defensoría del Pueblo inició un expediente con la finalidad de constatar el derecho que estaba siendo vulnerado a los quejosos. Luego de las investigaciones respectivas, el Comisionado de la Defensoría del Pueblo resolvió acoger completamente la queja presentada por los moradores de la Parroquia Unión, jurisdicción del Cantón Atacames de la Provincia de Esmeraldas y resolvió: a) Reconocer el derecho que tienen los agricultores ubicados al respaldo de la posesión del señor Zavala Parrales Víctor Vidal, predio ubicado en la Parroquia La Unión, Cantón Atacames, Provincia de Esmeraldas, a que se les conceda la servidumbre de paso de conformidad con la Ley. b) que de conformidad con las cláusulas resolutorias que introduce el Instituto Ecuatoriano de Desarrollo Agrario INDA, en las adjudicaciones que hace, el señor Zavala Parrales Víctor, deje el espacio de por lo menos cuatro metros de ancho como servidumbre de paso a los propietarios de los predios ubicados al respaldo de su posesión. c) Oficiar al señor Ministro de Obras Públicas para que de conformidad con la Ley de Caminos, disponga la apertura y la declaratoria de vía pública el camino que por más de 20 años vienen utilizando los campesinos de la Parroquia La Unión y que se encuentran al margen derecho del Río Atacames, en la posesión del señor Zavala Parrales Víctor. d) Oficiar al señor Comandante de la Policía acantonada en Esmeraldas, a fin de que le brinde la protección correspondiente a los ciudadanos que transitan por el camino ubicado al margen derecho del Río Atacames, posesión del señor Zavala, en la Parroquia La Unión de Atacames, resolución que fue aceptada por el Director Provincial de Obras Públicas de Esmeraldas y con la que se dio solución al conflicto suscitado en dicha comunidad.

4.- Al tener conocimiento que en el barrio Valle Hermoso, ubicado en el sector del Valle San Rafael, al sur de la ciudad de Esmeraldas, dirigentes inescrupulosos estaban despojando de sus viviendas a familias que habían sido reubicadas como consecuencia del fenómeno del niño del año 98 y estaban entregándoselas por precio a otras familias, el Comisionado de la Defensoría del Pueblo en compañía del Abogado de la Institución, se trasladaron de inmediato al sector y con la colaboración de la comunidad se logró devolver las viviendas a las familias que habían sido despojadas, hecho que fue resaltado por los medios de comunicación y aplaudido por la comunidad esmeraldeña.

5.- Los moradores del barrio Tiwinza ubicado también al sur de la Provincia de Esmeraldas en el sector del Valle San Rafael organizados en el Comité Inmaculada Concepción, solicitaron la intervención de la Defensoría del Pueblo en virtud de los perjuicios que le estaba ocasionando el Presidente de dicho Comité, al venderle los solares donde han levantado sus viviendas, aduciendo que dicho predio era de su propiedad y que por tanto a él debían cancelar para obtener las escrituras.

Con la intervención de la Defensoría del Pueblo y previo al estudio y a las investigaciones realizadas, se pudo determinar que el predio donde los moradores agrupados en el Comité Inmaculada Concepción habían levantado su vivienda había sido adquirido por dicha organización a través de un juicio de prescripción adquisitiva extraordinaria de dominio y por tanto dicho predio pertenece a todos los socios del Comité y no a su presidente en forma personal; una vez obtenida la información necesaria se puso en conocimiento de todos los moradores y se dio el asesoramiento respectivo para el cambio de directiva y se proceda a la adjudicación de los lotes a favor de los socios de Comité sin que tengan que pagar valor alguno. La Defensoría del Pueblo sigue vigilando el proceso de adjudicación de los lotes a favor de la comunidad.

#### **IDENTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL AÑO 2007.**

Las personas e instituciones que no acataron las disposiciones de esta Dependencia durante el año 2007 fueron: Ing. Neycer Mina, Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica, quien en algunos casos no contestó

los traslados de las quejas presentadas por los consumidores. El señor Ernesto Estupiñán Quintero, Alcalde del Cantón Esmeraldas, el señor Rodia Rivera, Coordinador de la Universidad Nacional de Loja en Esmeraldas, quienes no respondieron ni dieron solución a las disposiciones de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas.

6.- Situación, logros y principales problemas en la salvaguarda de cada uno de los siguientes derechos: del consumidor, tercera edad, discapacitados, afroecuatorianos, montubios, indígenas, medio ambiente, migrantes, fuerza pública, establecimientos penitenciarios, mujeres, niñez, adolescencia, mediación, hábeas data, acción de amparo y hábeas corpus.

Se realizaron varias campañas de difusión por los medios de comunicación, con la finalidad de orientar a los consumidores a un consumo responsable y planificado en base a sus ingresos, además para que conozcan sus derechos y los exijan al momento de adquirir un bien o un servicio.

Efectuamos algunos recorridos por la ciudad con el fin de ejercer un control de precios, pesas y medidas en los locales comerciales y de expendio de artículos de primera necesidad, así como para verificar que en los almacenes no se comercialicen los juguetes de la fábrica Matel y Fisher Price. En los diferentes almacenes de electrodomésticos durante algunos meses, especialmente el mes de diciembre se mantuvo controles para evitar el cobro de intereses excesivos en los créditos y en la mora de los mismos, así como el control de precios en los combos que se ofrecían.

Participamos activamente en todas las programaciones realizadas durante dos semanas en conmemoración del Día Internacional de las personas con discapacidad en coordinación con la Ab. Nubia Galván Gracia, Directora Provincial del CONADIS, la Directora de Bienestar Estudiantil de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas y la prensa. Realizamos marchas y defendimos los derechos de las personas con discapacidad, grupo vulnerable de nuestra sociedad. La Defensoría del Pueblo tuvo una destacada participación en todos los actos programados, en el Pregón por las Discapacidades, en la Rueda de Prensa conjunta entre CONADIS y Defensoría; en un acto en el auditorio de la Contraloría General donde el Comisionado intervino como panelista con el tema "Derechos Humanos desde la Perspectiva de la Diferencia" y en la Sesión Solemne donde el Comisionado dio una importante conferencia alusiva a la fecha.

Hemos asistido a las reuniones convocadas por el CONADIS durante el año en las que se han tratado temas relacionados a la vulneración de los derechos de personas con discapacidad y la inserción laboral de estas personas en las instituciones públicas y privadas. Somos parte del Comité de Vigilancia de los delitos sexuales y atentados al pudor a nivel de educación.

Participamos como observadores del proceso electoral para la elección del Cabildo de la Comuna Río Santiago Cayapas, una de las organizaciones comunitarias más grandes y más importantes del país, integrada fundamentalmente por Afro descendientes.

Cumpliendo con el Capítulo II de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo en lo referente a Deberes y Atribuciones del Defensor de Pueblo, como Comisionado de esta Dependencia, informo que durante todo el año realizamos visitas periódicas a los centros de rehabilitación social de mujeres y varones así como al Centro de Detención Provisional, para vigilar el respeto a los Derechos Humanos,

En razón del desplazamiento de más de 1137 hermanos colombianos hacia el Cantón San Lorenzo de la Provincia de Esmeraldas, este Comisionado de trasladó hasta dicho cantón con la finalidad de garantizar el respeto a los derechos humanos de los ciudadanos colombianos, tomando contacto con el Alcalde del Cantón, reuniéndome además con el representante de la ACNUR. Miembros de la OIM, con el Capitán de Puerto de la Armada Nacional, con el Comandante de la Policía de dicho cantón, así como también la Defensa Civil, y representantes del Ministerio de Bienestar Social, incluido el INNFA; a quines perurgí para que se hicieran todas las gestiones necesarias tendientes a que estos hermanos no sufran consecuencias drásticas en su salud por falta de alimentación, vituallas y vivienda. De esta manera a los ciudadanos que ingresaron al Ecuador se les garantizó sus derechos fundamentales tal como señala nuestra Constitución Política de la República y los Convenios Internacionales, quienes después de una coordinación fueron regresando paulatinamente a su país sin ningún inconveniente.

Sobre seguridad nos hemos reunido con el Comandante de la Policía para realizar actividades tendientes a conservar la paz ciudadana. Asimismo en el Cantón Muisne nos reunimos con el Comandante de la Policía, el Alcalde del Cantón y dirigentes barriales, con el fin de adoptar medidas tendientes a controlar la violencia

de los ciudadanos de ese cantón. De igual manera en el Cantón San Lorenzo hemos mantenido reuniones con el Alcalde del Cantón y representante de las fuerzas vivas de algunos sectores para tratar de buscar solución a los problemas del alto índice delincencial que atraviesa dicha comunidad.

En razón de hacer conocer los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, esta Comisión coordinó sendas charlas en la mayoría de los colegios de la provincia con el fin de que los maestros y estudiantes conozcan sus obligaciones y los derechos de los educandos y que de esta manera no se vulneren sus garantías establecidas en el Código de la Niñez y la Adolescencia.

Hemos participado en seminarios realizados por la Dirección Nacional de la Defensa de los Derechos de la Mujer Niñez y Adolescencia de la Institución y participado en foros y conferencias sobre estos derechos.

Por cuanto se estaba atentando contra el derecho a la educación de los adolescentes Diego Armando González Valdez y Daniel Darío Mosquera Cobeña, estudiantes del Instituto Nacional 5 de Agosto, a quienes se les había negado la matrícula para el año 2007-2008 por parte de la Rectora del establecimiento, el Comisionado de la Defensoría una vez conocida la queja corrió el traslado respectivo. Al analizar la contestación y los informes que se adjuntaron, el Comisionado de esta Dependencia resolvió: 1.- Declarar que la negativa de la matrícula a los adolescentes por parte de la Rectora era ilegítima porque violentaba los derechos humanos contemplados en los artículos 66 de la Constitución y artículos 11 y 37 numeral 1, artículo 14 inciso segundo del numeral 1 del Código de la Niñez y la Adolescencia, 2.- Reconocer el derecho Constitucional que le asiste a los adolescentes a ser admitidos en el colegio; 3.- Oficiar al señor Presidente del Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia para que imponga la sanción de multa a la Rectora del Instituto por atentar contra el derecho a la educación; 4.- Solicitar al señor Defensor del Pueblo emita censura pública en contra de la Dra. Sofía Vargas Rectora del Instituto Nacional 5 de Agosto por violar el derecho a la educación. Al recibir la resolución del Comisionado, la Dra. Sofía Vargas Maldonado estableció el recurso de revisión de su sanción y resolvió derogar lo impuesto a los estudiantes Diego González Valdez y Darío Mosquera Cobeña.

En el año 2007 atendimos a 4954 personas en diferentes casos. Tramitamos 11 Recursos de Hábeas Corpus, los mismos que fueron concedidos por parte del Alcalde; tramitamos un Recurso de Amparo Constitucional, receptamos 208 quejas escritas por vulneración de Derechos Humanos y violación a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Una vez más nos comprometemos a que se garantice los derechos fundamentales en el Ecuador para los extranjeros y nacionales, observando y tutelando las garantías constitucionales, y para esto es necesario la solidaridad de todos los estamentos estatales, gubernamentales y particulares con el sano fin de inaugurar de una vez y para siempre la justicia en el Ecuador, la que lograremos cuando el Estado y quienes viven en él lo reconozcan tales y como son los derechos humanos.

Es importante expresar el más infinito agradecimiento a cada uno de los colaboradores de esta Dependencia por su ardua labor en la tutela de los derechos humanos, ya que esa es la misión fundamental de quienes trabajamos en la Defensoría del Pueblo.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE GALÁPAGOS

---

Dr. Rubén Pazmiño De la Torre  
Comisionado de Galápagos

### ¿QUIENES CONFORMAN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN GALÁPAGOS?

La unidad administrativa a mi cargo, cuenta con funcionarios designados mediante acción de personal conforme a la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y son los siguientes:

1. Dr. EVOY RUBEN PAZMIÑO DE LA TORRE, COMISIONADO.

2. Ab. JULIA BECERRA HERNANDEZ, ABOGADO 1.
3. Sra. GIOMARA RHON QUINTERO. ASISTENTE DE OFICINA 2.
4. Sr. EFREN MORA ZAVALA, AUXILIAR DE SERVICIOS.

La provincia de Galápagos debido a su situación geográfica ha contado con un profesional contratado para que atienda en Puerto Ayora, isla Santa Cruz, cargo que fue desempeñado hasta el 22 del mes de agosto del 2006, por el doctor William Germán Paredes Ruales, quien renunció, sin que desde esa fecha se haya contratado a otro profesional. Es necesario señalar, que la referida oficina ha funcionado en base a un convenio de Comodato con el Gobierno Municipal del cantón Santa Cruz, el que concluyó el mes de diciembre del año 2006, fecha desde la cual no se ha atendido en forma regular y/o presencial en dicha isla, por no tener el espacio físico para hacerlo, situación que es preocupante conforme he manifestado oportunamente.

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE AL AÑO 2007**

La Comisión de la Defensoría del Pueblo en Galápagos, pese a las limitaciones de carácter económico, recursos humanos, etc., contó con la aprobación del Plan Operativo Anual, que enfocó puntos específicos, tomando en consideración que uno de los objetivos trazados de la Defensoría del Pueblo, fue la capacitación, difusión y promoción de los derechos humanos ante la colectividad local, retos que se enmarcaron en el Plan Operativo Anual elaborado por la Comisión de Galápagos, tomando en consideración los derechos individuales como colectivos.

La Comisión de Galápagos pese a tener un Plan Operativo anual aprobado no contó con el apoyo necesario para la ejecución de los objetivos propuestos en el mismo. Sin embargo, en cumplimiento al mandato constitucional que es promover y difundir los derechos humanos individuales y colectivos busco alianzas estratégicas con organismos seccionales y ONGs para llevar a cabo su trabajo. Por ello podemos resumir las actividades más relevantes realizadas durante el año 2007 y que en cierta medida se constituyeron en los objetivos planteados en el POA institucional.

1. Durante el segundo trimestre del 2007 se desarrolló el Taller de Promoción y Difusión del "Derecho a una vida sin violencia" que fue dictado por la Lic. Rosario Utreras y Dra. Alejandra Cárdenas, funcionarias de la Dirección Nacional de Defensa de los Derechos de las Mujeres, Niñez y Adolescencia. Este taller fue dictado en Santa Cruz, San Cristóbal y parroquia rural El Progreso.
2. La Comisión a mi cargo conjuntamente con Los organismos de cooperación española como AECID-ARAUCARIA XXI, llevaron a cabo el lanzamiento de la campaña contra la violencia a la mujer y la familia denominada "EL SILENCIO MATA", que se la realizó en San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela.
3. Con el apoyo de la Comisión de Galápagos y Araucaria XXI las representantes de las mujeres organizadas de San Cristóbal, iniciaron una serie de reuniones para impulsar la firma de una Carta de compromiso por parte de todas las autoridades locales, cuyo objetivo fundamental fue lograr el funcionamiento de la Comisaría de la Mujer que se encuentra creada en San Cristóbal desde el año 1997 y que lamentablemente por falta de decisión política no se ha realizado la gestión ante el Ministerio de Gobierno para que empiece a brindar la atención integral que requieren las familias que sufren violencia doméstica.
4. Se organizó una manifestación pacífica denominada "Marcha Blanca", como medio de protesta por la violencia de género existente a nivel mundial y que fue parte de la Campaña Internacional de 16 días Contra la Violencia a la Mujer y la Familia. En esta manifestación participaron las diferentes instituciones de la provincia.
5. Se coordinó y se visitó a los representantes legales de las diferentes instituciones de Galápagos para que participen en la difusión y promoción de las actividades que ellos como tales realizan a favor de los derechos de la mujer y la familia, esta difusión se la realizó a través de stands institucionales que fueron ubicados en la Plaza Cívica de San Cristóbal, el 30 de Noviembre del 2007, a partir de las 09H00. Se contó con la participación de las siguientes instituciones:

- COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA GALÁPAGOS NO. 19;
  - INSPECTORIA PROVINCIAL DE TRABAJO DE GALÁPAGOS;
  - DIRECCIÓN PROVINCIAL DE EDUCACIÓN;
  - DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD;
  - GOBIERNO PROVINCIAL DE GALÁPAGOS;
  - GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN CRISTÓBAL;
  - DEFENSORIA DEL PUEBLO;
  - GOBERNACIÓN DE LA PROVINCIA, CON LAS DEPENDENCIAS A SU CARGO COMO INTENDENCIA Y COMISARIA NACIONAL DE POLICÍA;
6. Uno de los objetivos que se ha logrado en el poco tiempo que me hallo al frente de la Comisión ( 15-10-07 ) es recuperar la confianza y credibilidad Institucional, de la ciudadanía en las acciones que a diario ejecuta la Defensoria del Pueblo, gracias a la eficiencia y eficacia demostradas por quienes laboramos en esta dependencia, puesto que la atención al público es ágil, oportuna e informal, aspectos que se han convertido en verdaderas fortalezas para nuestra Institución, prueba de aquello es la aceptación positiva de las personas que sintiéndose violentadas y/o vulneradas en sus derechos han concurrido a nuestra oficina en busca de asesoramiento, mediación, etc. habiendo obtenido respuestas satisfactorias a sus requerimientos y lo que es más importante se ha logrado vencer el temor a presentar quejas en contra de las autoridades locales y/o provinciales, puesto que no había confianza necesaria por miedo a las represalias.

#### **RELACIÓN DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO CON INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN LA PROVINCIA DE GALÁPAGOS:**

La relación institucional de la Defensoría del Pueblo con las dependencias publicas, privadas o con personas naturales, ha convertido a nuestra institución en un organismo eminentemente conciliador cuando los derechos vulnerados de los ciudadanos y ciudadanas así lo permiten, logrando de aquellas la reparación y restauración de los derechos violentados, sin que por tanto haya sido necesario en algunos casos llegar a emitir resoluciones. Las instituciones que han colaborado oportunamente en la solución de las quejas o reclamos realizados por los ciudadanos(as) de San Cristóbal son:

- PARQUE NACIONAL GALAPAGOS;
- EMPRESA ELECTRICA ELECGALAPAGOS S.A.,
- EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES PACIFICTEL S. A..
- INTENDENCIA GENERAL DE POLICIA DE GALAPAGOS
- COMANDO PROVINCIAL DE POLICÍA DE GALÁPAGOS No. 19.
- PROYECTO ARAUCARIA XXI
- CAPITANÍA DE PUERTO DE PUERTO BAQUERIZO MORENO.
- INSTITUTO NACIONAL GALAPAGOS INGALA.
- COMITÉ DE CALIFICACION Y CONTROL DE RESIDENCIA;
- COMISARIA NACIONAL DE POLICIA DE SAN CRISTOBAL;

#### **CASOS RELEVANTES QUE HA TRAMITADO LA DEFENSORIA DEL PUEBLO EN LA PROVINCIA DE GALAPAGOS DURANTE EL AÑO 2007.**

En la Comisión de la Defensoria del Pueblo cabe resaltar los siguientes casos que se han tramitado en el año 2007 y que son relevantes para nuestra institución:

1. Queja No. 352-2007, presentada por el estudiante Daniel Eliécer Torres Carrión, en contra de Sor Dra. Esthela Ramírez Loaiza, rectora del Instituto Fiscomisional Alejandro Humboldt, de San Cristóbal, quien se negaba a concederle matricula por no presentar la libreta militar. Se realizaron varias gestiones para que el adolescente sea matriculado pero la rectora no atendía los pedidos de la Defensoria. Se presentó el recurso de amparo y se logró que el estudiante sea matriculado en el sexto curso especialización químico Biólogo.

2. Queja No. 393/CDPG/07, presentada por la ciudadana Dessy Diana Vargas Gutiérrez, portadora de la cédula de ciudadanía no. 120430115-1 en contra de la señora Lucia Solórzano Loor, Colectora del Colegio Ignacio Hernández, por retención indebida de las pensiones alimenticias a favor de sus dos hijos menores de edad. Con la actuación defensorial se logró que el Juez de la Niñez y la Adolescencia la conmine al pago puntual de las pensiones alimenticias so pena de ser sancionada conforme lo establece el Código de la Niñez y la Adolescencia.
3. Petición de mediación No. 418/CDPG/07, presentada por la señora Bernilda Zobeida Rivas Fernández, portadora de la cédula de ciudadanía No. 070101030-8, quien solicitó la intervención de la Defensoría del Pueblo y mediante nuestra gestión imparcial llegar a un acuerdo satisfactorio con el señor Manuel Santiago Rivera, respecto de la terminación de dos juicios laborales que se tramitaban en el Juzgado Primero de lo Civil de San Cristóbal. Se logró que las partes suscriban una Acta transaccional de conformidad con lo dispuesto en el Art. 2348 del Código Civil.
4. Queja No. 453-07, presentada por los padres de familia de nueve aspirantes a Policías de Línea, quienes luego de más de un año de asistir normalmente al I Curso de Formación de Policías en esta ciudad y en Quito, en forma inexplicable fueron notificados verbalmente el 20 de diciembre del 2.007, que estaba en trámite sus bajas, por cuanto no tenían la **estatura** exigida. Inmediatamente la Comisión procedió a dar trámite a la queja, solicitando informes al señor Director Nacional de Educación de la Policía Nacional y al mismo señor Comandante General de la Policía sobre esta situación, toda vez que se estaban violentando derechos fundamentales de los aspirantes a quienes se les ocasionaba una grave frustración personal y psicológica, aparte del perjuicio económico que ocasionaba en sus hogares por los gastos que habían incurrido sus familiares en su preparación. Al momento de elaborar el presente informe nos dan a conocer que los nueve aspirantes si se graduarán en la ceremonia del próximo viernes 25 del presente mes y año, con lo cual ha llegado a feliz término este problema social que estaba afectando la tranquilidad de la comunidad local.
5. Queja No. 420-CDPG-2007, presentada por el señor Henry Leonidas Jiménez Granda, portador de la cédula de ciudadanía No. 200003635-6 en contra del Banco del Pacífico, sucursal San Cristóbal, en donde sin justificación alguna se le había debitado una cantidad de dinero sin la autorización del depositante, quien pese a las explicaciones solicitadas para conocer el porque del debito no obtenía respuestas a sus reclamos. Concurrió a la Defensoría del Pueblo quien inmediatamente ofició al banco del Pacífico, obteniendo una respuesta favorable para el quejoso a quien se le restituyó el dinero que había sido debitado sin su consentimiento.

#### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES:**

En general las entidades públicas, privadas y los funcionarios de Galápagos se caracterizan, por el cumplimiento de las leyes, con excepción de los jueces, quienes administran justicia de una manera sui generis, tal el caso del Juez Primero de lo Civil ( Suplente ) quien también es Juez Primero de lo Penal ( Suplente ) por cuya razón se ha puesto en conocimiento del Consejo Nacional de la Judicatura su conducta que atenta contra la seguridad jurídica, el debido proceso y a una justicia sin dilaciones.

#### **SITUACION, LOGROS Y PRINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA DE CADA UNA DE LOS SIGUIENTES DERECHOS:**

Nuestra dependencia ha obtenido logros significativos en la promoción, difusión y defensa de los derechos individuales y colectivos de los habitantes de la región insular, los cuales han sido resueltos de manera favorable en un porcentaje considerable, situación que ha contribuido positivamente en el reconocimiento y restitución de los derechos vulnerados, para lo cual doy a conocer los siguientes datos estadísticos relacionados con los derechos solicitados:

- **DERECHOS DEL CONSUMIDOR.** Por derechos afectados a los consumidores se han receptado once quejas, de las cuales dos se han resuelto favorablemente, una se ha trasladado a la Intendencia General de Policía, para que se les de el tramite previsto en la Ley Orgánica de



Defensa del Consumidor, cuatro se encuentran en trámite y dos han sido abandonadas, dos desfavorables.

- **TERCERA EDAD.** Se receptaron dos quejas por inobservancia de los derechos de las personas de la tercera edad, con un resultado favorable.
- **DISCAPACITADOS.** Se recibió una queja de este grupo vulnerable. La misma que fue resuelta favorablemente.
- **MEDIO AMBIENTE.** Una queja receptada por afectar el medio ambiente, que se encuentra en trámite.
- **FUERZA PÚBLICA.** Diez quejas se han receptado contra elementos de la Policía Nacional por diferentes causas, de las cuales seis se han resuelto de manera favorable, una abandonada y tres en trámite.
- **MUJERES, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA.** Dentro de este grupo de personas vulnerables se han receptado ocho quejas por diferentes causas, de las que cinco se han resuelto favorablemente, dos desfavorables, en trámite se encuentran una queja.
- **MEDIACION.** Se receptaron y tramitaron 67 peticiones de mediaciones, formuladas por particulares con instituciones públicas, privadas y entre particulares, de las mismas treinta y cuatro se han resuelto favorablemente, veinte y nueve desfavorables, una fue abandonada y tres se encuentran en trámite.
- **ACCION DE AMPARO.** Se promovió un recurso de amparo constitucional.
- **HABEAS CORPUS.** Se planteó tres recursos de habeas corpus, los cuales fueron concedidos por el Alcalde del cantón San Cristóbal.
- **DEBIDO PROCESO.** Al amparo de lo dispuesto en el art. 18 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo se receptaron 15 peticiones de vigilancia del debido proceso en diferente causa que se tramitan en Juzgado de lo Civil e Intendencia.
- **PETICIONES DE DEFENSORES DE OFICIO.** Por cuanto la provincia no cuenta con Defensores Públicos, esta Comisión al amparo de lo dispuesto en el Art. 11 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y convenio de cooperación interinstitucional suscrito con el Ministerio Público ha receptado cuarenta y un peticiones de designación de abogados defensores de oficio.
- **OTROS DERECHOS.** Derechos afectados por organismos locales y particulares se han receptado veinte y dos quejas.

Señor Defensor del Pueblo, uno de los principales problemas que se han presentado en la salvaguarda de los referidos derechos, es que no se cuenta con oficinas en la isla Santa Cruz e Isabela; puesto que, al tener la oficina Matriz en la isla San Cristóbal, las acciones encaminadas a la protección de los derechos fundamentales garantizados por la Carta Magna se centran exclusivamente en este cantón, excluyendo de la atención presencial a los ciudadanos y ciudadanas de los otros dos cantones (islas Isabela y Santa Cruz), los cuales no pueden acceder directamente a nuestras dependencias, si no es a través de fax o teléfono, lo que considero como uno de los principales problemas que enfrenta la Defensoría del Pueblo en Galápagos; debido exclusivamente a la realidad geográfica de la provincia, que impide la movilización fácil y oportuna, pues se tratan de islas que están separadas unas de otras por el Océano Pacífico. Esta realidad constituye una debilidad para la Institucionalidad de la Defensoría del Pueblo; que si bien es cierto esta plenamente fortalecida en San Cristóbal, no podemos decir lo mismo de los otros centros poblados de la provincia, lo cual nos limita e impide cumplir en un cien por ciento las metas propuestas.

Otro aspecto que debe ser considerado como debilidad institucional son los trámites engorrosos que hay que realizar para la aprobación y ejecución de las actividades programadas a través del POA para la provincia. Los gastos de movilización debe hacérselos ante la Defensoría Adjunta Segunda del Litoral, los que no son atendidos oportunamente; retardando de manera considerable las autorizaciones, para disponer

de las movilizaciones ínter islas, cuando hay necesidad de hacerlo, en casos ciertos relevantes que han sido denunciados a esta Comisión.

Estos dos aspectos principales se pueden considerar como debilidades en el cumplimiento de los objetivos planteados por la Defensoría del Pueblo; por lo que insisto a su Autoridad, se contrate un profesional del Derecho para que atienda permanente, en la isla Santa Cruz, que es el cantón más poblado y con mayor número de problemas sociales.

La Institución debe plantear o reprogramar los planes de descentralización permitiendo a cada Comisión manejar un fondo rotativo para el cumplimiento de sus objetivos.

El compromiso asumido y el reto fijado para el año dos mil siete, considero se han concretado positivamente en un 80%, cumpliendo de esta manera con el mandato constitucional; que es la protección, promoción y defensa efectiva de los derechos humanos en la provincia de Galápagos.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE GUAYAS

**Abg. María del Pilar Serna**  
Comisionada de Guayas

Cumpliendo los objetivos para las que fue creada la Defensoría del Pueblo, como la promoción, tutela y defensa de los Derechos Humanos y Garantías Constitucionales, nuestra institución es la mediadora entre las instituciones públicas y privadas, logrando un éxito preponderante en la solución a los requerimientos de miles de usuarios que cada año confían en la Defensoría.

Se reforzó la educación, orientación, capacitación en materia de nuestra competencia, a los usuarios; miembros de entidades públicas y organismos no gubernamentales, organizaciones barriales, profesionales en general, estudiantes, sobre los derechos que les asisten y sus formas de ejercerlos.

Es importante recalcar que para cumplir con la meta propuesta en relación con los objetivos que motivaron la creación de la Defensoría del Pueblo, es necesario tener un buen equipo de trabajo, que desempeñan a cabalidad sus funciones.

### NÓMINA DE LOS FUNCIONARIOS

NOMBRE DE FUNCIONARIO	CARGO QUE DESEMPEÑA
Ab. María del Pilar Serna Palacios	Comisionada
Ab. Marco Pacheco Espíndola	Abogado 1
Ab. John Caicedo Fuentes	Abogado 1
Ab. Julio Teodoro Jarrín	Abogado 1
Ab. Marilú Solórzano Zambrano	Abogado 1
Ab. Blanca German Espinoza	Abogado 1
Ab. Gustavo Molina Conde	Asistente Abogacía Delegado de Santa Elena
Ab. Juan José Ronquillo León	Abogado 1

	Delegado de Daule
Ab. Manuel Vélez Ayala	Abogado 1 Delegado de Milagro
Srta. Juana Almeida	Asistente de Oficina Delegación de Milagro
Ab. Carlos Zambrano Veintimilla	Asistente Abogacía
Ab. Juan Pablo Neira Medina	Asistente Abogacía
Lic. Carlos Tierras Herrera	Asistente Administrativo 3
Lic. Lourdes Rangel Donoso	Asistente Administrativo 2
Lic. Tania Moreno Calle	Periodista
Srta. María Tacuri Arias	Asistente de Oficina
Sr. Martín Párraga Vélez	Auxiliar de Servicios
Srta. Zoila Aguilar Pineda	Asistente de Oficina
Sr. Gustavo Bucaram L.	Asistente de Oficina
Sr. Alfredo Escobar	Asistente de Oficina

### **OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007**

1.- Se mantiene una política constante de protección y tutela de los Derechos Humanos a las personas de escasos recursos que nos visitan a diario.

2.- Se ha desarrollado una política de protección, asistencia y apoyo a las personas afectadas e infectadas con VIH-SIDA, para lo cual se forjaron alianzas estratégicas con ONUSIDA, Médicos sin Fronteras, Ministerio de Salud Pública y demás organizaciones relacionadas con el tema. Entre los datos obtenidos tenemos: Se garantizó la no exigencia de las pruebas de detección del VIH como requisito para acceder o mantenerse en un puesto de trabajo. La confidencialidad de los resultados.

La atención gratuita y la realización de las pruebas y los exámenes a las personas infectadas en todos los casos puesto a nuestro conocimiento. Todas las organizaciones de las provincias se apoyan en la Defensoría para la capacitación en Derecho de las personas infectadas.

3.- Desarrollamos una agresiva campaña defendiendo los Derechos de las personas de la tercera edad, niñez, personas con discapacidad, garantizándoles la atención especializada, preferente y prioritaria y el reconocimiento de sus beneficios, sobretodo en la instituciones que prestan servicios públicos domiciliarios; y en el ejercicio del sufragio. Se participa activamente en las mesas cantonales para promoción de sus derechos. En el tema del Bono Solidario se gestionó ante el Programa de Protección Social, para que les reintegren el beneficio en los casos que ameritaba nuestra intervención, debido a que se detectó un error en la recolección de datos sobretodo con personas con discapacidad diferenciada y de tercera edad.

4.- Se dio atención especial al tema de protección a las Mujeres víctimas de violencia. Además, se garantizó la atención integral (psicológica, legal) y vigilancia total del proceso en todos los casos que se presentaron, siendo facilitadores entre todas las instancias, que trabajan en la protección de los derechos de este sector.

5.- En cuanto a Ayuda Humanitaria hemos intervenido en diferentes centros hospitalarios

públicos y privados, garantizando el egreso de todos los pacientes que pretendían ser retenidos por falta de pagos; en otros casos se garantizó la provisión de los medicamentos.

6.- Se educa, orienta y capacita, desde nuestra competencia, a los usuarios, miembros de entidades gubernamentales y no gubernamentales, funcionarios públicos, organizaciones barriales, estudiantes, profesionales en general, sobre varias temáticas inherentes a la labor que realiza la Defensoría del Pueblo en la Provincia del Guayas, debiendo resaltarse la capacitación en áreas de las personas afectadas e infectadas con VIH.

<b>TEMÁTICAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DEFENSA DEL CONSUMIDOR	400
PERSONAS VIVIENDO CON VIH	600
PROTECCIÓN A LA VIDA	150
ASUNTO LABORAL	100

7.- En cuanto a los Servicios Públicos domiciliarios, la Defensoría del Pueblo del Guayas, garantiza la provisión del servicio al usuario mientras se tramita su reclamo, los mismos que en el 95% de los reclamos cumplen con ello.

8.- Se coordina acciones con las organizaciones que trabajan en derechos de grupos GLBT para la difusión, capacitación, tutela y protección de los derechos, manteniendo una relación permanente de colaboración.

9.- Se ejecutan acciones en coordinación con las Autoridades competentes para el control en los establecimientos educativos fiscales y particulares en lo referente al cobro de matrículas y pensiones. Se garantiza que ningún estudiante sea discriminados-as por condiciones económicas, ni por razones de maternidad, u orientación sexual.

10.- A pesar de las limitaciones presupuestarias y de infraestructuras que se contraponen al incremento de la demanda de usuarios para que les proporcionemos nuestros servicios, el recurso humano con que contamos se esfuerza para mejorar la atención, invirtiendo incluso mayor tiempo de trabajo del que se encuentran obligado.

## **RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

1.- Las instituciones públicas prestan su colaboración a la labor que desempeña la Defensoría del Pueblo, facilitando, en muchos casos, la ayuda requerida para el cumplimiento de su obligación con una buena predisposición en la solución de los diferentes problemas que se han tratado en forma conjunta. Podríamos calificar de Muy buena esta relación, ya que se han tenido soluciones a nuestros problemas. Se debe destacar las relaciones con Pacifictel, Municipio de Guayaquil, Seguro Social, Dirección Provincial de Educación, Policía Nacional, Subsecretaría de Salud, Subsecretaría de Educación, Dirección Provincial de Salud, Programa Protección Social, Intendencia de Policía, Banco Ecuatoriano de la Vivienda.

2.- En tanto las instituciones privadas son más herméticas por el hecho de ser particulares, sin embargo, las que han sido requeridas para el cumplimiento de las obligaciones, especialmente con los Derechos del Consumidor, han demostrado voluntad y buena predisposición en la solución de los reclamos presentados por los usuarios, siendo partícipes activos en el cumplimiento y respeto de los deberes y derechos establecidos en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Vale resaltar la predisposición para solucionar las quejas de entidades como Créditos Económicos, Comandato, Bancos de la localidad, Inmobiliarias de Viviendas y Vehículos, Almacenes de todo tipo, Agencias de Viajes, Maternidades, entre otros.

3.- Los centros hospitalarios brindan colaboración necesaria para la atención de las personas que requerían de atención médica, rebaja o exoneración de valores, mostrando sensibilidad humanitaria y solidaridad. Se debe resaltar la colaboración del área de Trabajo Social del Hospital Gineco Obstétrico Enrique C. Sotomayor, Hospital Guayaquil o del Suburbio y del Francisco Icaza Bustamante, además de la gran ayuda brindada por el INNFA.

4.- Se ha establecido una relación directa con organizaciones no gubernamentales y Fundaciones como María Guare, CEPAM, Programa de Protección Social, Asociaciones que trabajan con personas con Discapacidad, Organizaciones de Género; organismos que trabajan en contra de la violencia intrafamiliar, Programa de Muchacho Trabajador, INNFA, Agrupaciones de GLBT, Médicos Sin Frontera, Proyecto contra la Trata de Personas en el Ecuador y Protección de Víctimas y testigos, etc.

5.- Ante el gran trabajo realizado por los pasantes, es imprescindible que como política institucional, se continúe con la ejecución de Convenios con las Universidades: Estatal, Católica, Laica y Peninsular (extensión).

## **DESCRIPCIÓN DE CINCO CASOS RELEVANTES**

### **“ DERECHO A LA SALUD Y A LA VIDA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS PREVALECE SOBRE DERECHOS Y DECISIONES DE PADRES Y ABUELOS”**

Las Niñas N.N ; N.N de 2 y 4 años de edad, huérfanas de madre, y cuyos padres la habían abandonado, son portadoras del VIH. Estaban al cuidado de su abuela materna B. P, quien niega la realidad sobre la patología de sus nietas. Además vivían en situación de extrema pobreza.

En el primer acercamiento que se mantuvo por disposición de la Ab. María del Pilar Serna Palacios, Comisionada Provincial, el Ab. Marco Pacheco constató la resistencia de la abuelita B. P, y luego de varios diálogos se la convenció para que aceptara el tratamiento médico para las niñas; sin embargo, posteriormente se constató que había incumplido con ello aduciendo que las niñas estaban sanas y que ella tenía la autoridad conforme a la ley para hacerlas tratar o no. Ante el grave deterioro del estado de salud de las 2 niñas, en base al principio establecido al Art. 48 de la Constitución Política de la República del Ecuador de que “En todos los casos se aplicará el principio del interés superior de los niños y sus derechos prevalecerán sobre los de los demás.”; y, que los Derechos

Humanos fundamentales a la vida y a la salud se encuentran sobre los derechos de los padres y abuelos en cuanto a la tenencia y tutela de sus hijos y nietos, se solicitó la colaboración del Juez de la Niñez, el Innfa y la Dinapen, procediéndose al allanamiento de la vivienda y a trasladar a las niñas hasta el hospital "Francisco Icaza Bustamante", área de Infectología donde hasta la presente fecha se encuentran recuperándose satisfactoriamente, pues ha mejorado notablemente su estado de salud. Los padres y abuelos y demás familiares no pueden negar el tratamiento médico a sus hijos o parientes que sean niños, niñas o adolescentes.

### **INTERVENCION DE DEFENSORIA DEL PUEBLO SALVA LA VIDA A PACIENYE OBLIGANDO AL HOSPITAL DEL IESS A AUTORIZAR TRATAMIENTO EN CLINICA PARTICULAR Y CON MEDICO ESPECIALISTA DEL EXTRANJERO.-**

Carlos Enrique Betancourt comparece el 5/10/07 con una queja exponiendo lo fundamental que a pesar de haber transcurrido un año cinco meses en que el Doctor Jorge Puente, Jefe del Servicio de Angiología le indicó que necesitaba una intervención por vía endovascular hasta esa fecha no se la practicaba.

Inmediatamente se notificó al Director del hospital Teodoro Maldonado Carbo del IESS, al Doctor Jorge Puente, a los miembros del Consejo Directivo del IESS, al Director General del IESS, al Director Nacional y a la Subdirectora del Seguro Individual o Familiar, disponiéndose la atención quirúrgica urgente que amerite el menor riesgo para la integridad del paciente, caso contrario deberán asumir la responsabilidades constitucionales y legales, responsabilidades que pueden ser personales y/o institucionales y podrían afectar al Estado Ecuatoriano y repetirse contra los responsables en el campo civil y/o penal.

De manera urgente se reanuda la atención al paciente. Se realizó Audiencia Pública constatando de que en 3 ocasiones se había autorizado a la Clínica Alcívar para su atención, pero últimamente existían dificultades y los directivos del IESS se comprometieron a solucionar el caso respetando la decisión del paciente. Se lo derivó a la Clínica Alcívar para que se gestione la traída de un médico extranjero, pero dada la gravedad del caso se lo trasladó a la Clínica Guayaquil en donde fue sometido a la intervención quirúrgica con resultado exitoso. El seguro se comprometió a cancelar todos los gastos que se calculaban podían ascender a la cantidad de 30 mil dólares.

El Director General del IESS y el Vocal del Consejo Directivo por el sector de los asegurados intervinieron también haciendo conocer a los funcionarios del Hospital del IESS que "Es obligación de los empleados y trabajadores del IESS, atender con eficiencia y con diligencia, no se puede retardar injustificadamente el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su puesto".

El paciente en la actualidad se encuentra recuperándose habiendo expresado él y sus familiares su eterno agradecimiento a la Defensoría del Pueblo.

**“DEFENSORÍA LOGRÓ EL REINTEGRO DE ESTUDIANTE QUE FUE SEPARADO DEL**

## **COLEGIO POR SU ORIENTACIÓN SEXUAL ”**

Elena N, por el legítimo interés que invoca de su hijo adolescente C.A, expone en su queja que en un retiro espiritual organizado por el plantel, su hijo confesó ante el sacerdote y demás compañeros su orientación sexual.

Que el día 13 /09/07 fue citada al plantel y en una entrevista con la rectora y un sacerdote, la coordinadora académica y la psicóloga estudiantil le indicaron que su hijo se había declarado “gay” y que sería retirado del colegio, no por su orientación sexual sino porque lo había reconocido, y para precautelar su integridad física.

Que le ofrecían como ayuda el cambio a otro colegio o que estudie a distancia, enviándole el material de trabajo a la casa y el enviar la tarea para revisarla . Que rechazó esas opciones por ser discriminatoria y envió a su hijo a clases, pero la citaron y le manifestaron que era la última vez que lo recibían que incluso los directivos del colegio han llegado a manifestar que así tengan que cerrar el colegio no van a permitir la entrada de su hijo. Ante ello, se tomó contacto con los asesores jurídicos de la Dirección Provincial de Educación y e inmediatamente se excitó para que las autoridades del centro educativo de manera inmediata permitan el ingreso del alumno al plantel, además se notificó a las autoridades provinciales, regionales y nacionales del Ministerio de Educación.

Luego de ello, se mantuvo una reunión con el Director Ejecutivo de la unidad educativa, acordando que el alumno sería reintegrado a clases. Se hizo respetar la garantía constitucional a la igualdad ante la ley , la integridad personal, física, psicológica, al desarrollo libre de la personalidad, el derecho a guardar en reserva los datos referentes a su orientación y vida sexual, ya que si escucharon la confesión, no podían revelar este hecho ni siquiera a la madre de la adolescente, a una calidad de vida que asegure la educación y al derecho a tomar decisiones libres y responsable a su vida sexual.

## **“ DEFENSORÍA ASEGURÓ TRATO DIGNO Y PREFERENTE PERSONAS QUE COBRAN BONO DE DESARROLLO HUMANO”**

La Defensoría tomó medidas inmediatas para asegurar que las personas de la tercera edad, personas con discapacidad y madres que cobran Bono de Desarrollo Humano en las instituciones que hacen los pagos, reciban un trato digno, preferente y prioritario. Esta disposición se dio ante la queja de uno de los afectados que al acudir a la ventanilla de Servipagos, a cobrar su bono la cajera le entregó 7 dólares en monedas de 1 centavo, es decir 700 centavos, por lo que al retirarse para contar el dinero se dio cuenta que solo había 4 dólares y al reclamar recibió maltratos.

La Defensoría inició investigación y exigió que se tomen las medidas inmediatas para asegurar el respeto de ese trato preferente y prioritario y se sancione a los responsables del maltrato.

## **“DEFENSORÍA ESTABLECE QUE TRABAJADOR CON VIH DEBE RECIBIR ATENCIÓN Y MEDICAMENTOS EN EL IESS ESTUVIERE EN MORA O LO HAYA EXCLUIDO DE LA NÓMINA PARA EVITAR PAGO DE APOORTE”**

A través de una tercera persona el trabajador N.N pone en conocimiento de la Defensoría es portadora del VIH y le ha sido suspendido su tratamiento y entrega de medicamentos en razón de que su patrono VIODRIS S.A, se encuentra en mora en el pago de sus aportes a pesar de haberle descontado. Se oficia al Director Provincial del IESS y se hace gestiones directas al patrono para que se subsane la mora. Dentro de la investigación se establece que en realidad el patrono no aporta por cuanto afirma que el empleado salió de laborar, lo que no obedece a la realidad. Se solicita al seguro la suscripción urgente de un Convenio de Pago, pero no se concreta la acción de cobro inmediato y el inicio de las acciones por el descuento de los aportes.

La provisión de medicamentos a los pacientes con VIH no puede ser interrumpida porque puede generar resistencia y complicar gravemente el cuadro clínico de éstos, ante ello con la atención positiva del Director del Hospital, Dr. Xavier Loor Suárez y del Dr. Rubén Egas Peña, se reanudó la atención y entrega de medicamentos al paciente, de conformidad a lo establecido al Art. 96 de la Ley de la Seguridad Social que establece que el IESS está obligado a conceder las prestaciones por enfermedad, maternidad, auxilio de funerales a todos sus asegurados que hayan cumplido con las condiciones establecidas en la ley y reglamentos aún cuando sus patronos estén en mora e incluso entregar oportunamente las prestaciones de salud a los jubilados en sus unidades médicas, aunque el Estado se encuentre en mora en el pago de la contribución voluntaria que cubre el costo del seguro colectivo contra contingencia de enfermedad de los jubilados. El patrono desconoce la identidad del trabajador por cuanto la ley nos obliga a mantener las reservas del caso, pero previamente se verificó la relación de dependencia.

#### **“DEFENSORÍA HACE PREVALECER DERECHOS DE ADOLESCENTES QUE FUERON SEPARADAS AL NACER”**

El 13 de Julio de 2007 en razón de las múltiples noticias publicadas en los medios de comunicación, inició un Expediente de Oficio relacionado con el Reencuentro luego de aproximadamente 15 años de dos niñas gemelas, que habían sido separadas al nacer en la Clínica de los doctores Romo García en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas, noticia que conmocionó a la ciudadanía, originando hechos de violencia.

Con la finalidad de precautelar sus derechos a la vida, a la salud y el normal desarrollo social, psicológico y afectivo de las menores N.N. y N.N, se ejecutaron varias acciones entre ellas, el diálogo mantenido con los padres tanto de crianza como biológicos de las menores por parte del Defensor del Pueblo, Dr. Claudio Mueckay Arcos y la Lic. Rosario Utreras, con la finalidad de lograr un acercamiento que permita sobretodo a las menores afectadas, superar tan difícil situación.

Igualmente, se solicitó ayuda al Instituto Nacional de la Niñez y la Familia, a fin de que preste la ayuda psicológica, tanto de las menores como a sus padres, además a través de las conversaciones entre el Defensor y los padres, se ha logrado bajar las tensiones que se habían generado en relación al hecho y por sobretodo mejorar las relaciones de las menores con las dos familias y procurar una solución definitiva.

#### **“NO PROCEDE SANCIONAR A ESTUDIANTES SIN UN PROCESO PREVIO”**



Padres de familia de varios alumnos ponen en conocimiento de la Defensoría en el mes de Octubre del 2007 que sus hijos habían sido separados del plantel por cuanto supuestamente, estaban campaneando o encubriendo el encuentro de un papel envuelto con una sustancia prohibida. Que habían acudido a la Dirección Provincial de Educación, pero hasta la fecha no se le solucionaba el problema.

En forma inmediata se inicia la investigación, entrevistándonos con los adolescentes, luego estableciendo con los padres que se mantendría el seguimiento del caso para descartar cualquier posible relación con sustancias prohibidas. Se determinó que habían sido sancionados sin un procedimiento previo, afectándose el legítimo derechos de los alumnos, a la defensa disponiéndose su inmediato reintegro a clases. En Audiencia Pública se garantiza que los alumnos podrán continuar asistiendo normalmente al plantel, y se mantendrá un especial acercamiento y cuidado de los padres respecto a sus hijos y la colaboración en todos los aspectos relacionados con un tratamiento integral a través del DOBE, a fin descartar o superar cualquier acción relacionada con los hechos que motivaron la acción disciplinaria. Se sancionarán las faltas de asistencia y se les calificarán las tareas, trabajos y deberes que no fueron presentados en el período de inasistencia. Se garantizó el derecho a la educación de los adolescentes, el derecho a la seguridad jurídica para no ser sancionado sin un procedimiento previo y el derecho a la atención integral para descartar y superar cualquier problema de conducta.

### **“CONTRADICCIONES A LA LEY DE EDUCACIÓN NO PUEDEN PERJUDICAR A LOS ESTUDIANTES”**

En el mes de Septiembre de 2007, el profesor Carlos Amón del colegio Juan Emilio Murillo, pone en conocimiento que varios alumnos están siendo perjudicados por la contradicción que existen entre los literales c y d del Art. 310 del Reglamento General a la Ley de Educación, lo que se hace evidente cuando en la Dirección Provincial de Educación, a través de la División de Asesoría Jurídica, se manifiesta que debe aplicarse el Art. 310, literal c) y d), considerando el cuadro de promociones del nivel medio, en tanto que la Subsecretaría de Educación expresa que se debe aplicar únicamente el literal d) del Art. 310, sin considerar el cuadro de promoción del nivel medio; según el primer criterio muchos alumnos que con la suma total de puntos incluido la nota mínima en el supletorio y que como promedio final tengan 12 puntos son promovidos, es decir pasan de año; y, según el segundo criterio otros alumnos con el mismo promedio final de 12 y en otros casos con 13 puntos pierden el año; ante ello en razón de que resulta ilógico que alumnos con una misma nota de promedio en unos casos, ganen el año y en otros lo pierdan; y, que incluso otros alumnos superior de promedio pierdan el año, en tanto los que tienen menos nota pasen.

Intervenimos inmediatamente y en conjunto con la Psicóloga Lorena Cuesta y el Ab. Marco Pacheco, mantuvimos una reunión en la Subsecretaría de Educación, estableciéndose que los alumnos del plantel que se encontraban matriculados y asistiendo a clases provisionalmente, sean promovidos legalmente a los cursos superiores y recomendamos que el señor Ministro de Educación, dicte una norma clara al respecto, puesto que con el criterio que se estaba aplicando en todos los establecimientos del nivel medio con la pérdida del año de los alumnos, se perjudica al padre de familia, a los alumnos y al propio Estado que debe cubrir los gastos de repetición de año.

### **“SE INDEMNIZÓ A JOVEN QUE ASPIRABA SER VIGILANTE POR ACCIDENTE SUFRIDO EN EL CURSO”**

Con fecha julio 4 de 2007 se recibió en este Despacho una queja presentada por el señor Calixto Jacinto Parra González, en representación de su hijo Asp. Jesús Parra Mera el cual sufrió un accidente durante el curso para vigilantes de la Comisión de Tránsito del Guayas, sufriendo un cuadro de Hematoma Epidural del área Parieto Frontal. Con fractura craneal y deterioro neurológico progresivo, luego de las gestiones pertinentes se dio a conocer a este Despacho que habían cancelado parte de los gastos incurrido y que se comprometía a cancelar todos los gastos que demande el tratamiento de recuperación del ciudadano antes mencionado, gastos que a la fecha ascendía a la suma de U\$61.296.52; Se nos envió también informes médicos que indican la evolución positiva del aspirante a vigilante, dándose por solucionado el caso de manera satisfactoria.

### **LISTA DONDE SE IDENTIFIQUEN A LAS ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2007**

Aunque hay buena predisposición de la mayoría de las instituciones, existen algunas entidades que se han tardado demasiado en responder tales como la Comisión de Tránsito del Guayas, EMELGUR, Almacenes Jaher, Inmobiliaria Inmega (Lagos de Daule, Unibanco, Banco Guayaquil y Empresa Eléctrica, por lo que se ha tenido que remitir a la Intendencia de Policía con el informe respectivo.

### **SITUACIÓN, LOGROS Y PRINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA EN CADA UNO DE LOS SIGUIENTES DERECHOS:**

**DEFENSA DEL CONSUMIDOR:** Se ha incrementado en forma sustancial la concienciación sobre los derechos y deberes de proveedores y consumidores. Empresa de provisión de energía eléctrica es la que más sentencias ejecutoriadas ha recibido en su contra, en base a los informes emitidos por la Defensoría.

**TERCERA EDAD:** Mayor nivel de organización y conocimiento de derechos. Se ha garantizado el reconocimiento de sus beneficios por las empresas proveedora de servicio público domiciliarios (atención especial, descuentos y exoneraciones en planillas.)

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Mayor nivel de organización y conocimiento de derechos, permanente interrelación con las personas de este sector. Se ha garantizado el acceso a las oficinas de atención al cliente en entidades de servicio público domiciliarios (incluido intérpretes para las personas con discapacidades auditivas y de lenguaje). Se ejecutó acciones para garantizar acceso al sufragio.

**ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS:** Se realizaron visitas a los Centros de Rehabilitación Social (masculinos y femeninos). Se ejecutaron acciones para mejoramiento sanitario y se coordinaron acciones de investigación con Dirección Nacional para la Fuerza Pública y Dirección para los Pueblos Afroecuatorianos; ésta última mantiene permanente contacto con tales establecimientos.

**MUJERES, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA:** Permanente relación con organismos estatales y

no gubernamentales que trabajan en estas áreas, se coordina atención integral para las personas con sus derechos vulnerados. Se ha intervenido y logrado libertad inmediata de adolescentes aprendidos en movilizaciones. Se capacitó en enfoque de género a funcionarios de la Subsecretaría e Inspectoría de Trabajo.

**MEDIACIÓN** : Se la aplica permanentemente en trámites defensoriales.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE LOS RÍOS

---

**Ab. Francisco Maldonado Rendón**  
Comisionado de Los Ríos

### QUIENES CONFORMAN ESTA COMISIÓN:

Ab. Francisco Maldonado Rendón, en calidad de Comisionado (e) de la Defensoría del Pueblo de Los Ríos. Ab. Leonardo García Tirado, en calidad de Asistente de Oficina; y, Lcda. Helen Ube Palma, como Auxiliar de Servicios, quienes venimos laborando, con normalidad, responsabilidad y absoluta transparencia por más de siete años, ésta comisión mantiene dos oficinas (Babahoyo y Quevedo), para atención al público, y el número de queja ha aumentado considerablemente, en especial en la ciudad de Quevedo.

### OBJETIVOS CUMPLIDOS

Durante el año 2007 hemos receptado y tramitado 494 quejas en Babahoyo, y en Quevedo 563 quejas, entre las que se incluyen las siguientes:

En relación a las quejas de Consumidores debo anotar, que el mayor número de estas tienen que ver con la prestación de servicios públicos domiciliarios, y entre éstas el mayor porcentaje se refiere al servicio de energía eléctrica, donde hemos logrado con mucho esfuerzo resolver en forma favorable para el usuario un gran número de ellas, logrando que se refacturen planillas cuestionadas. También manifiesto que se receptaron quejas en contra de Pacifictel en donde no hemos tenido la colaboración que hubiéramos deseado, por lo tanto varias quejas aun se encuentran en trámite. De otro lado se han presentado quejas en contra de Emsaba, en donde hemos tenido la colaboración necesaria y se han resuelto varias de ellas a favor de los usuarios. Vale anotar que también se han receptado quejas en contra del Municipio del Cantón Quevedo por cobros excesivos del consumo de agua potable, por predios urbanos y por no cumplir con lo dispuesto por la Ley del Anciano en lo que respecta a la exoneración del 50% en el consumo de agua y la exoneración total por impuestos prediales. De igual manera tanto en Emelríos, así como en Emelgur hemos tramitado quejas relacionadas con la exoneración del 50% del consumo de energía eléctrica para las personas de la tercera edad. También hemos receptado quejas de consumidores en contra de almacenes que venden electrodomésticos vehículos y varios, tales como Porta, Autolasa, Consorcio del Pichincha, Almacenes La Ganga, Artefacta, Electro Éxito, Orve Hogar, en los cuales gracias al empleo de la mediación hemos logrado acuerdos satisfactorios para los consumidores.

En relación a la defensa de los derechos de la niñez y adolescencia hemos solicitado ante los Juzgados de la Niñez y Adolescencia la recuperación de menores y ante el Registro Civil de Los Ríos, el derecho a la identidad, solicitando rectificación de nombres en las partidas de nacimiento, hemos defendido el derecho de acceso a la educación, y hemos tramitado quejas por cobros indebidos por concepto de derechos de grados en los establecimientos de educación media.

En cuanto a la defensa de los derechos de la mujer hemos tenido participación activa ante la Comisaría de la Mujer y la Familia, denunciando hechos de violencia contra la Mujer y violencia intrafamiliar.

En relación a la defensa de los derechos de los discapacitados es necesario comunicarle que hemos participado conjuntamente con otras instituciones en una casa abierta desarrollada en el mes de diciembre 2007 en la ciudad de Babahoyo y también organizamos en coordinación con el Conadis un panel, con la intervención de prestigiosos funcionarios del Cantón, con el objeto de divulgar las bondades de la Ley sobre Discapacidad física, y las tareas que vienen desarrollando diversas instituciones a favor de los derechos de las personas con discapacidad física.

Hemos aplicado con éxito el mecanismo alternativo de solución de conflictos denominado mediación en temas relacionados con el aspecto laboral, ley de inquilinato, entre otros.

En relación a los derechos de los migrantes hemos intervenido, elaborando informes para la obtención de visas humanitarias y receptando solicitudes para repatriación de cadáveres, las mismas que fueron derivadas oportunamente a la Adjunta Segunda en la ciudad de Guayaquil.

Se deja constancia que hemos realizado visitas periódicas a los Centros de Rehabilitación Social en la ciudad de Babahoyo, así como en Quevedo, evitando que se de un amotinamiento de los internos en la ciudad de Babahoyo, y asistiendo a la entrega de armas por parte de lo internos en la ciudad de Quevedo, vale destacar que en el Centro de Rehabilitación Social de Quevedo, por disposición de su autoridad estamos agotando todos los esfuerzos a efectos de construir un galpón en donde funcionará el taller de mecánica automotriz, que contribuirá para que los internos se capaciten en un oficio que les permitan su reinserción en la sociedad, una vez que obtengan su libertad.

También hemos iniciado investigaciones respecto de violaciones de los derechos humanos por parte de miembros de la Policía Nacional. Debo manifestar que se han planteado recursos de habeas corpus y acciones de Amparo Constitucional.

## **RELACIONES INSTITUCIONALES**

Las relaciones que mantenemos con las instituciones publicas y privadas son cordiales en especial hemos logrado restablecer, a partir de que asumí el cargo de Comisionado encargado de la Defensoría del Pueblo de Los Ríos, la armonía con la Policía Nacional y con la función judicial, las cuales se encontraban deterioradas durante el periodo en que el Ab. Walter Armijos Orellana estuvo como comisionado, también mantenemos optimas relaciones con los funcionarios y autoridades de las siguientes instituciones: Gobernación de Los Ríos, Municipio de Los Ríos, Empresa eléctrica de Los Ríos, Empresa Eléctrica del Guayas Los Ríos, Empresa Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, Dirección Provincial de Salud de Los Ríos, Dirección Provincial de Educación de Los Ríos, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Conadis, Pacifictel de Babahoyo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, entre otras.

## **CASOS RELEVANTES**

- a) Caso N.062-07, el señor Domingo Elizaldo Rizzo Castellanos presentó una queja en contra del señor Dr. Fausto Hualpa Rector del Colegio Nicolás Infante Díaz, expresando que su hijo Javier Rizzo Albán, quien tiene discapacidad visual es estudiante del colegio 24 de Mayo; mas ocurre que en dicho plantel solo existen dos especializaciones: contabilidad e informática y aspira ingresar al primer año de diversificado, en el colegio Nicolás Infante Díaz, razón por la cual se acerco al Rector del referido plantel, Dr. Fausto Hualpa, para solicitarle que le separe un cupo y poder matricular a su hijo; pero la referida autoridad educativa le manifestó que quienes tenían preferencia para matricularse eran los propios alumnos del colegio Nicolás Infante Díaz, lo que consideraba una discriminación. Una vez que se avocó conocimiento de la queja, se procedió a notificar al referido accionado y luego del trámite correspondiente, se pudo conseguir que el adolescente obtenga su matrícula, incluso tenemos conocimiento que aprobó el año de estudios.

- b) Caso N.231-07, la señora Águeda Leonor Rivera presentó una queja en contra de la telefónica PORTA expresando que le habían debitado indebidamente de su cuenta de ahorros del Banco Pichincha la suma de \$ 311,87, por concepto de adquisición de una línea telefónica, mediante un plan que ella no había solicitado. En tal virtud, la Comisión de Los Ríos notificó a Porta con copia de la queja y luego del trámite pertinente, la telefónica hizo la devolución del dinero.
- c) Caso N.447-07, el señor Marco Pucha Quiñónez, presentó una queja en contra del Rector y Miembros del Consejo Universitario de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, expresando que no le querían entregar el título universitario como Contador Público, habiendo cumplido con los requisitos exigidos por el alma mater, porque el Tribunal Constitucional declaró la inadmisibilidad de un recurso de amparo constitucional, planteado por él y sus compañeros que habían sido expulsados de la universidad. La comisión de Los Ríos, conminó a la autoridad universitaria para que proceda a la entrega del título al estudiante, lo cual fue aceptado sin reparo alguno.
- d) Caso N. 240-07. Los obreros municipales presentan una queja en contra de la Municipalidad del cantón Quevedo, manifestando que el señor Alcalde, Director Financiero Y Tesorero Municipal estaban inobservando el décimo cuarto contrato colectivo de trabajo, en lo que concierne a lo dispuesto por la cláusula vigésima primera, a virtud de que el señor Tesorero Municipal, por una orden del Director Financiero, intempestivamente, había dejado de realizar los descuentos de las remuneraciones a los obreros municipales y de entregarlos a la Secretaría General. por cuanto esta entidad no cumplía con lo establecido en el décimo cuarto contrato colectivo. Luego del trámite respectivo, la Procuraduría Municipal, mediante oficio N. 436-AJ, del 31 de octubre, del 2.007, comunica al señor Alcalde, Marco Cortés Villalba, que deberá disponer al Director Financiero y Tesorero Municipal, que cumplan específicamente con lo que establece la cláusula vigésima primera, del décimo cuarto contrato colectivo de trabajo que reza "...El Gobierno Seccional Autónomo Municipal se obliga por intermedio del señor Tesorero Municipal a descontar y retener de las remuneraciones de sus obreros las cuotas ordinarias y extraordinarias determinadas en el estatuto de la organización sindical que fije la asamblea general..." de esta manera se procedió a cumplir con lo establecido en la mencionada cláusula, del décimo cuarto contrato colectivo.
- e) Queja N. 448-07. Comparece a este Despacho el señor Pedro Esteban Coello Cedeño, manifestando en su queja que el 22 de septiembre de 2.007, siendo aproximadamente las 17h41, realizó una consulta de saldo en el cajero automático de la agencia del Banco Pichincha en el cantón Buena Fe, arrojando como saldo contable la cantidad de \$ 251,93 y como saldo disponible la misma cantidad, inmediatamente trató de retirar la suma de \$ 250,00; mas el cajero le negó dicho retiro, razón por la cual a las 17h44 realizó otra consulta, saliendo en la pantalla la cantidad de \$ 251,83, al día siguiente quiso realizar un retiro de \$ 250,00, en el cajero automático del Banco Pichincha, sucursal Quevedo, e inexplicablemente el cajero le retuvo su tarjeta; en tal virtud, y sintiéndose perjudicado por la apropiación indebida por parte del Banco Pichincha, presentó su queja ante el referido banco y le respondieron que efectivamente él hizo el retiro del monto señalado. La Comisión de la Defensoría del Pueblo, notificó, con copia de la Queja al Banco Pichincha y luego de haber procedido conforme lo establece la Ley, el banco aceptó el error y procedió a la devolución del dinero, con lo cual quedó satisfecho el usuario.

#### **PERSONAS E INSTITUCIONES QUE NO HAN COLABORADO CON LA DEFENSORÍA**

Dejo constancia que no hemos contado con la colaboración de la señorita Gerente de Pacifictel de Quevedo, Licenciada Jessica Mendoza Barzola, en la solución de las quejas propuestas por los usuarios, ni la colaboración de la Dirección Nacional de Rehabilitación Social de la ciudad de Quito, en relación a la entrega de un retroactivo a un empleado del Centro de Rehabilitación Social de Quevedo, informo además que la Comisión de la Defensoría del Pueblo de Los Ríos ha logrado un prestigioso posicionamiento en defensa y tutela de los derechos fundamentales de los ciudadanos, pese a no contar con la suficiente cantidad de funcionarios, razón por la cual constituye un imperativo designar nuevos abogados, auxiliares de oficinas, asistentes y auxiliar de servicio para coadyuvar a esta noble tarea.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE MANABÍ

---

**Ab. Marcos Muñiz**  
Comisionado de Manabí

### QUIENES CONFORMAN ESTA COMISIÓN:

La Comisión de la Defensoría del Pueblo en Manabí esta integrada por un Comisionado y (23) funcionarios.

COMISION PROVINCIAL DEFENSORIA DEL PUEBLO MANABI		
NOMBRE	CARGO	CIUDAD
AB. MARCOS MUÑIZ VALVERDE	COMISIONADO	PORTOVIEJO
AB. RIVAS DELGADO LIBERTAD	ASISTENTE DE ABOGACIA	PORTOVIEJO
AB. GUILLEM MURILLO GLADYS	ASISTENTE DE ABOGACIA	PORTOVIEJO
AB. CEDEÑO ZAMBRANO JESSICA	ASISTENTE DE ABOGACIA	PORTOVIEJO
AB. ZAMBRANO CHICA LEONELA	ABOGADO I	PORTOVIEJO
AB. MACIAS VERA JOSE	ABOGADO I	PORTOVIEJO
AB. RIVADENEIRA SION JORGE	ABOGADO I	PORTOVIEJO
AB. OBREGON MEZA JONAS	ABOGADO I	PORTOVIEJO
ING. GUILLEM CEDEÑO ALEXI	ASISTENTE DE OFICINA	PORTOVIEJO
ECON. VILLEGAS GARCIA WILLIAN	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	PORTOVIEJO
MACIAS WALTER DENIS	AUXILIAR SE SERVICIOS	PORTOVIEJO

GONZALEZ NUÑEZ JORGE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	PORTOVIEJO
JOFFRE CEDEÑO MOLINA	ABOGADO I	JIPIJAPA
MURILLO VITERI ARTURO	ABOGADO I	JIPIJAPA
CARDENAS CEVALLOS GONZALO	ABOGADO I	MANTA
RIVAS GARCIA RAUL	ABOGADO I	MANTA
FARFAN LUCAS LORENA	ABOGADO I	MANTA
QUIJIJE CARREÑO ANGELA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	MANTA
ARELYS MACIAS SALTOS	ASITENTE DE OFICINA	MANTA
CESAR MACIAS	AUXILIAR DE SERVICIOS	MANTA
PRO PRO JACQUELINE	ABODADO I	SANTA ANA
MACIAS CHILAN ALBERTO	ASISTENTE DE OFICINA	SANTA ANA
HOMERO PONCE DELGADO	ABOGADO I	CHONE
ARGANDOÑA VELASCO NORMA	ABOGADO I	CHONE

#### **OBJETIVOS CUMPLIDOS:**

En la provincia de Manabí, la Comisión Provincial de la Defensoría del Pueblo ha logrado en gran parte y de manera exitosa la descentralización y desconcentración fortaleciendo las oficinas en los cantones de Manta, Jipijapa, y Santa Ana, y aperturando la oficina en el cantón Chone, para dar atención al usuario/a de dichos sectores geográficos, haciendo conocer la labor que presta esta importante Institución.

Hemos alcanzado un espacio de respeto, confianza y credibilidad, que día a día se acrecienta en la comunidad Manabita y ante las autoridades y organismos del sector público con la entrega casi total de la documentación e información de los diversos casos que han confluído en la Defensoría, no obstante que muchos se han iniciado de oficio...

Las organizaciones y líderes sociales así como los Derechos Humanos, Juntas Cívicas, Asociaciones de Defensa del Consumidor, Trabajadores, Campesinos, Maestros, Estudiantes, Personas con Discapacidad, Tercera edad, Niñez, Mujer y Adolescencia, han trabajado conjuntamente con la Defensoría del Pueblo, para la defensa y logros de sus objetivos.

#### **RELACION CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

Colaboración y apoyo en las tareas inherentes a la Defensoría del Pueblo, básicamente las que tienen que ver con el principio de Tutela y Garantías de los derechos vulnerados de las personas, que han presentado

sus reclamos en esta dependencia y en su mayoría han sido resuelto con total éxito..

#### **DESCRIPCION DE CINCO CASOS RELEVANTES**

1. Se planteo la Queja No. 1747-DPM-2007, presentada por el señor Adalberto Rodríguez Palma, en contra de el señor Galo Agustín Carrillo Santana, en relación al reclamo que ciertos habitantes del sector el Salado, del Sitio El Milagro de la Parroquia Picoazá, por cuanto el mencionado señor Carrillo habría cerrado y colocado material pétreo en el lugar donde se encontraba una vertiente o manantial que era de uso público, con la intervención de la Defensoría se hizo posible la apertura del acceso al manantial que beneficia a muchos habitantes de dicha comunidad.
2. Se ha conseguido un importante tratamiento de justicia y eficacia en casos relacionados con quejas formuladas por personas de la tercera edad y personas con discapacidad que por diversas razones habían sido eliminados o no pudieron ser incluidos en la base de datos del Programa de Protección Social, para el cobro del Bono de Desarrollo Humano, en la cual nuestra intervención ha sido muy efectiva y hemos logrado que muchas de estas personas sean incluidas para el cobro de este beneficio.
3. En la ciudad de Manta los moradores de la Ciudadela Universitaria calles U-6 y U-5, presentan la queja signada con el No. 524-2007, en contra de la Empresa de telefonía celular Porta Conecel Manta, debido a que se pretendía ubicar una antena receptoras con decodificador. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo y la Comisaría de Salud de Manabí, se ordena la clausura definitiva del local donde iba a funcionar dicha antena condenándoles además a una sanción correspondientes a 10 diez salarios básicos unificados del trabajador en general por un total de USD \$ 2500,00.
4. Existe el tramite Defensorial No. 1129-DPM-2007, iniciado por moradores de la ciudadela Bellavista y San Jorge del Cantón Portoviejo en relación al funcionamiento de la planta de asfalto CONVIAL S.A. por presunta contaminación del medio ambiente. En este tramite se obtuvo por parte de la Ilustre Municipalidad del Cantón Portoviejo, se resuelve se proceda a la reubicación del uso de suelo para el funcionamiento de la mencionada planta de asfalto, en el mismo caso por parte de la Dirección Provincial de Salud de Manabí se ordena la clausura inmediata en forma definitiva de las instalaciones y las maquinarias de la planta procesadora de asfalto CONVIAL S.A.. se hizo efectiva la clausura posteriormente fueron violentados los sellos y actualmente este caso esta en conocimiento del tribunal Constitucional debido a que se presento un recurso de Amparo ante el Tribunal Distrital Contencioso Administrativo de Manabí por representantes de la Compañía en contra de la Direccional Provincial de Salud de Manabí.
5. Consta la queja No. 557-DPM-2007, presentada por la señora Margarita Jacqueline Mendoza Zambrano, en contra de la Compañía ELART S.A, en la persona de su representante legal señor Ingeniero Edgar Santos Cevallos, por incumplimiento de lo pactado sobre plan habitacional del cual existía un contrato firmado. Se realiza la respectiva audiencia de conciliación y se llega a la firma de un acta transaccional en la que consta que se le devuelve a la reclamante la cantidad de USD \$ 14750.78, en cheque a su nombre.

#### **UNA LISTA DONDE SE IDENTIFIQUEN A LAS ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2007**

En el año 2007, no se registra ninguna entidad o funcionario publico que no haya acatado las disposiciones o requerimientos de la Defensoría del Pueblo Comisión Manabí, mas bien se ha mantenido una relación favorable con las diferentes entidades tanto Publicas como Privadas de la Provincia.

#### **SITUACION, LOGROS Y PRINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA DE**



**CADA UNO DE LOS SIGUIENTES DERECHOS: DE CONSUMIDOR, TERCERA EDAD, DISCAPACITADOS, AFROECUATORIANOS, MONTUBIOS, INDIGENAS, MEDIO AMBIENTE, MIGRANTES, FUERZA PUBLICA, ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS, MUJERES, NIÑEZ, ADOLESCENCIA, MEDIACION, HABEAS DATA, ACCION DE AMPARO Y HABEAS CORPUS.**

En relación a la situación, logros y principales problemas Provinciales en la salvaguarda de cada uno de los derechos, debo manifestar lo siguiente:

**En relación a Derechos de Consumidor:** se han receptado tramitado y concluido las quejas pertinentes con un 85 % de resultado favorable. Se han mantenido reuniones con las asociaciones de Consumidores y representantes de derechos Humanos en los Cantones de Portoviejo, Manta, Chone ;jipijapa y Santa Ana, a quienes también se les ha capacitado sobre sus derechos.

**En cuanto a personas de la Tercera:** se han mantenido charlas con representantes de estas agrupaciones referentes a la difusión y promoción y protección de sus derechos fundamentales. Se han receptados en su mayoría quejas contra las empresas proveedoras de servicios públicos con relación a la aplicación del Art. 1 de la Ley del Anciano, como así mismo en lo referente al beneficio del Bono de Desarrollo Humano.

**Derechos de Personas con discapacidad:** se han receptado y tramitado quejas relacionadas con reclamos en contra del Programa de Protección Social obteniendo un 80% de resultado favorable. Se han mantenido reuniones de trabajo en las oficinas de la Defensoría del Pueblo Comisión Manabí; conjuntamente con el CONADIS MANABI, se efectuó el panel Foro el día 3 de diciembre considerado día internacional de la discapacidad. Se ha iniciado el expediente Defensoría para ver si se cumple de inserción laboral en las entidades Publicas y Privadas, para que se de cumplimiento al porcentaje de personas con discapacidad que estén contratados /as.

**En tema relacionados con el medio ambiente:** se han mantenido reuniones de trabajo con Alcaldes de la Provincia en cuya jurisdicción existen unidades municipales de medio ambiente; con el Consejo Provincial, Dirección Provincial de salud y ONG, preocupados con este tema.

**En cuanto a la Fuerza Pública:** podemos anotar en los requerimientos que se han realizado a la policía Nacional se ha obtenido la colaboración adecuada, y el apoyo en cuanto a seguridad.

**En los Establecimientos penitenciarios:** se han realizado visitas periódicas a los diferentes centros establecidos en la provincia verificándose en la mayoría de ellos el hacinamiento e insalubridad existente y que es un problema de índole nacional, en algunos casos se han atendido quejas de maltratos a los internos, que ha dado lugar a investigaciones Defensoriales, además existe mala alimentación, hay problemas de salud, se les ha dado a los reos que se encuentran en estado de indefensión.

**En derechos de Mujer:** la mayoría de los casos tiene que ver con violencia intrafamiliar los mismos que de manera inmediata han sido atendidos y remitidos a las Comisarías de la Mujer, Comisarías de Policías, e intendencia, sugiriendo las medidas cautelares constantes en la Ley 103.

**En cuanto a defensa de derechos de Niñez y Adolescencia:** se ha recibido peticiones de vigilancia del respeto a las garantías del debido proceso, en relación a juicios de alimentos y paternidad en los diferentes juzgados de la Provincia. Se inicio expediente Defensorial de oficio en contra de la Dirección Provincial de Manabí del MIES, por amotinamiento de menores en el lugar infantil "Francisco Pólit", de Pimpiguasí.

**Mediación:** en la Defensoría del Pueblo Comisión Manabí, en la mayoría de los casos que se presentan se aplican los procedimientos de mediación y aunque si bien es cierto no existe hasta la fecha mediadores calificados se llevan a efecto las audiencias concluyéndose con actas de transacción como lo determina el Código de Procedimiento Civil en Vigencia, obteniendo resultados positivos.

**En lo relacionado con recursos constitucionales de Acción de Amparo Habeas Corpus y Habeas Data:** en el año 2007, no se receptó ninguna solicitud, anotando que de manera particular estos casos no son planteados en numero considerable a nivel Provincial. tampoco existen quejas planteadas por derechos de grupos de Afroecuatorianos, Montubios e Indígenas.

Desde el mes de enero hasta el mes de diciembre del 2007, se han tramitado un total de 3499 quejas en la Comisión Provincial de la Defensoría del Pueblo de Manabí, con resultados favorables con un 85% dentro de la diversidad y naturaleza de los Derechos Fundamentales vulnerados, destacándose un gran porcentaje en materia de Defensa del Consumidor. Con lo que doy cumplimiento a lo requerido por usted señor Defensor del Pueblo.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE MORONA SANTIAGO

Dr. Franklin Tello Torres  
Comisionado de Morona Santiago

### PERSONAL DISPONIBLE:

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>TITULO</b>	<b>FUNCIONES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Tello Torres Franklin Humberto	Doctor en Jurisprudencia	Comisionado	Ingresó 1 de junio del año 2005
Merino López Marjoyre Sayonara	Doctor en Jurisprudencia	Abogado	Ingresó 29 de abril del año 1999
Villacís Jaramillo Adela Margarita	Abogado	Auxiliar de Servicios	Ingresó 29 de abril del año 1999
Moscoso Samaniego Elmer Homero	Ingeniero de Empresas	Asistente de Oficina	Ingresó 29 de abril del año 1999

### OBJETIVOS CUMPLIDOS:

Difícilmente se han podido cumplir aquellos objetivos que fueron planteados para el ejercicio del año 2007, especialmente aquellos que hacen relación a visitas a cantones de la provincia, debido a varios factores, entre ellos la extensión geográfica y la dispersión de la población ubicada en doce cantones, a dos de ellos se puede acceder solamente por vía aérea, cuyo costo es excesivo; y, otros de menos importancia como la falta de una unidad de transporte y el número limitado de personal, también han incidido.

En algunas oportunidades, aprovechando invitaciones y el apoyo de instituciones como el INNFA., se ha logrado dictar conferencias, charlas, realizar investigaciones, seminarios taller y visitas a comunidades, en otras ocasiones la movilización se ha realizado utilizando recursos propios de los funcionarios de esta Defensoría. etc.

Los objetivos generales como: atención a la ciudadanía, recepción, trámite y resolución de quejas, recepción de peticiones de Hábeas Corpus, orientación a los ciudadanos en diferentes ámbitos han sido atendidos de manera oportuna, sistemática y satisfactoria en un 90%.

### RELACION INTERINSTITUCIONAL:

Las relaciones de la Defensoría del Pueblo de Morona Santiago, con otras Instituciones han sido cordiales, de mutua cooperación,

Considero que es mi deber también este año, resaltar la colaboración y el apoyo que nos ha dado a la gestión de la Defensoría el INNFA. de Morona Santiago, brindando la ayuda con el vehículo de la Institución a fin de que el personal pueda movilizarse y cumplir algunas tareas en lugares distantes de la capital provincial.

### CASOS RELEVANTES EN EL AÑO 2007.

**N° DEL PROCESO:** 140705-02

**ACTOR:** SANTIAGO KASENT

**DEMANDADO:** PACIFICTEL S. A.

**ASUNTO:** El Compareciente manifiesta que desde hace casi doce años, PACIFICTEL. S. A. ha construido una torre para ubicar en ella antenas de comunicación telefónica, y que no quiere pagar ningún valor por concepto de la utilización del terreno.

Luego de solicitar la comparecencia de los responsables de la empresa y de exponerles la inquietud del ciudadano Kasent. Se logró que PACIFICTEL S. A. reconozca el monto de más de 20.000

dólares por concepto de arrendamiento del espacio físico en el que está construida la torre, fijándose además un canon mensual de arrendamiento.

**Nº DEL PROCESO:** 140705-03

**ACTOR:** MANUEL LOJA SUCONOTA – PRESIDENTE - JAAP.

**DEMANDADO:** PRESIDENTE DIRECTORIO SALIENTE -JAAP.

**ASUNTO:** El señor Manuel Loja Suconota ha sido designado por la Asamblea de Usuarios del Sistema de Agua Potable del sector El Belén, como Presidente del nuevo directorio, en vista de que el señor Mesías González Presidente de la organización desde su fundación en el año 2001, no ha convocado a reuniones ni ha dado informes de la recaudación, no atiende las peticiones de nuevas instalaciones y suspende el servicio sin causa justificada a los ciudadanos que no los apoyan.

Se solicitó informes a la Agencia de Aguas de la ciudad de Cuenca, entidad que intervino favorablemente para que la situación se solucione y se inscriba el nuevo directorio.

**Nº DEL PROCESO:** 140709-06

**ACTOR:** Lcdo. Francisco Cajera Ipiaku

**DEMANDADO:** SUBSECRETARÍA GENERAL DE EDUCACION

**ASUNTO:** El compareciente manifiesta que desde hace más de tres años viene prestando sus servicios como docente en el Colegio Nacional Macas, debido a una resolución de la Dirección de Educación, por acuerdo con el interesado; y, se le ha ordenado retornar a su lugar o establecimiento de origen el Colegio Nacional Yunganza ubicado en el cantón Limón Indanza.

Se solicitó al Ministerio considerar la situación familiar del interesado, ya que cuando acordó con la Dirección Provincial de Educación, trasladarse a la ciudad de Macas al nuevo establecimiento al que se le designó, se trasladó con toda su familia enajenando sus bienes y pertenencias en su lugar de origen.

La Comisión de la Defensoría del Pueblo en esta Provincia en años anteriores intervino y fue testigo del Acuerdo existente entre el Lcdo. Francisco Cajeca y la Dirección de Educación.

**Nº DEL PROCESO:** 140907-07

**ACTOR:** MARTHA BENAVIDES

**DEMANDADO:** PACIFICTEL S. A.

**ASUNTO:** La ciudadana manifiesta que en la ciudad de Méndez lugar de su residencia, ella solicitó a la oficina local de la empresa el traslado de un número telefónico en el mes de marzo, pero que en el mes de agosto cuando se acerca a averiguar el resultado de la gestión anterior, en las oficinas de PACIFICTEL. S. A. de Macas, le indican que su número le ha sido retirado por falta de pago.

Cuando se solicita información en las oficinas de PACIFICTEL S. A. en Macas, ninguno de los funcionarios se comide en dar información.

**Nº DEL PROCESO:** 140709-10

**ACTOR:** Alberto Rivadeneira Noguera

**DEMANDADO:** COOPERATIVA DE AHORRO y CREDITO MORONA Ltda..

**ASUNTO:** El señor Rivadeneira manifiesta que hace dos años solicitó a la dirigencia de la Cooperativa de ahorro y crédito Morona Ltda. La devolución de los valores que tiene depositados en esa organización, pero que no ha sido atendido hasta la fecha. Se solicitó información a la Cooperativa y se consiguió la devolución del valor reclamado.

**AREA CONSUMIDORES:** Las empresas que originan conflictos especialmente con usuarios son PACIFICTEL S. A., Empresa Eléctrica, Empresas Municipales en el área de agua potable, CONSORCIO DEL PICHINCHA, PORTA y CASAPLAN.

La Empresa Eléctrica realiza refacturaciones argumentando daños en contadores de energía, o errores en la lectura de los mismos. Se ha sugerido que los errores en lecturas debe asumirlas el funcionario responsable de efectuarlas y por daños en los contadores deben ser suprimidas por cuanto no es culpa del abonado, sino de la empresa que no lo ha detectado de manera oportuna.- En el caso del agua potable surgen reclamos por planillas acumuladas por no pago oportuno, en este caso se sugiere a los usuarios del servicio negociar personalmente en las oficinas de la empresa por cuanto es culpa del ciudadano y no una arbitrariedad de la empresa la suspensión del

servicio.

**AREA TERCERA EDAD:** Surgen conflictos especialmente en el pago de servicios por la falta de conocimiento de los funcionarios responsables del cobro, de la vigencia de la Ley que protege a este sector de la sociedad, se ha oficiado al directivo institucional adjuntando la parte legal a fin de que instruya al personal de estas áreas y se eviten los conflictos.

En el programa del Bono de Desarrollo Humano, se han dado graves inconvenientes en contra de muchas personas de la tercera edad que han sido eliminados de este beneficio por parte de una empresa encuestadora SELBEN, que desconociendo el medio actuó en base a supuestos.

**AREA DISCAPACITADOS:** De igual manera que en el caso anterior, surgen conflictos especialmente en el pago de servicios por la falta de conocimiento de los funcionarios responsables del cobro, de la vigencia de la Ley que protege a este sector de la sociedad, se ha oficiado al directivo institucional adjuntando la parte legal a fin de que instruya al personal de estas áreas y se eviten los conflictos.

**AREA INDIGENAS:** El sector indígena está organizado en Federaciones, que agrupan a diferentes asociaciones las que a su vez, organiza a los centros shuar y achuar de la provincia. Se cuentan con Federaciones Shuar como la Federación Interprovincial de Centros Shuar FICSH, Organización Shuar del Ecuador OSHE, Federación Independiente del Pueblo Shuar FIPSE, así como la Federación Independiente de la Nacionalidad Achuar FINAE.

Es uno de los sectores sociales más conflictivos, debido a que mal interpretan el derecho constitucional de la propiedad ancestral, a pretexto de lo cual invaden propiedades que han estado en manos de otras personas por mucho tiempo.

**AREA MEDIOAMBIENTE:** Area no muy conflictiva debido a que en la provincia existen oficinas del Ministerio del Medio Ambiente que cumplen su tarea de manera oportuna. Los reclamos que han surgido han sido de parte de personas que comercializan productos forestales sin cumplir con las exigencias legales y han sido sujetos de sanciones por parte de las correspondientes oficinas del indicado Ministerio. Sin embargo es necesario que se implemente políticas de subsidio a las personas que protegen el bosque y no tienen otra fuente de ingreso que aprovechar la madera existente.

**AREA DE MIGRANTES:** La Defensoría del Pueblo intervino en el traslado de un cuerpo de un ciudadano fallecido en el exterior cuyos familiares residen en esta provincia.

**AREA FUERZA PUBLICA:** Se realizó una vista al recinto policial local, sin encontrarse ninguna novedad a más de aquella que demuestra que disponen de todas las comodidades en las áreas de: vivienda, transporte, servicio médico y odontológico. No se realizó ninguna visita a los recintos militares debido a que se encuentran en lugares distantes de la capital provincial.

**AREA ESTABLECIMIENTOS PENITENCIARIOS:** Mensualmente se realizaban visitas al centro de Rehabilitación Social de Macas, hasta el mes de mayo del año 2005, en ese mes se dio una toma de rehenes al interior del Centro, lo que obligó a cambiar la modalidad, haciéndolo a nivel de directivos tanto del centro como de los internos.

**AREA MUJERES Y NIÑOS:** Nada se ha podido hacer en este sector de la sociedad, a pesar de ser una de las más desprotegidas.

**SECTOR ADOLESCENTES:** Se conoció y tramitó violaciones a los derechos de los adolescentes especialmente en establecimientos educativos fiscomisionales, (religiosos) en los que hacen prevalecer el "CONVENIO" que existe entre las misiones y el Estado, sobre la Constitución y las leyes.

Existe poca colaboración en este sector educativo religioso para solucionar los conflictos.

**MEDIACION:** Se ha intervenido en la solución de conflictos entre comunidades del sector shuar, entre sus autoridades y los ciudadanos y entre familias, fundamentalmente por el asunto tenencia de la tierra.

**HABEAS CORPUS, HABEAS DATA:** No se interpuso ningún recurso de Hábeas Corpus o de Habeas Data.

**RECURSOS DE AMPARO:** Se patrocinó un recurso amparo a favor de un estudiante del Instituto Superior Pedagógico “José Felix Pintado” de la ciudad de Macas, al mismo que se le impidió presentarse al acto de investidura de PROFESOR DE EDUCACION BASICA, como sanción, por cuanto había estado compartiendo la misma casa de habitación con su esposa, en la comunidad en la que se encontraba realizando sus prácticas docentes, situación que la rectora del establecimiento consideraba ilegal.

Lamentablemente el Juez que trató la causa dio la razón a la rectora del centro educativo convirtiendo el hecho de vivir en familia como un delito, esto es, penalizando el hecho de la convivencia familiar.

La resolución del Juez fue apelada ante el Tribunal Constitucional, solicitando a la Dirección de Garantías Constitucionales y Defensoría Pública de la Defensoría del Pueblo, haga el seguimiento al trámite, sin que hasta la fecha se tenga resultado alguno.

**CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES:** En base al convenio suscrito con el Ministerio Público, en esta provincia se han auspiciado 171 casos en calidad de Defensor Público, con la participación de la Dra. Sayonara Merino López funcionaria de la Institución en todo el trámite que se relaciona con la defensa de los imputados; y, 131 versiones independientes.

**INSTITUCIONES QUE NO HAN COLABORADO:** Las Instituciones que se ha resistido a colaborar de manera oportuna o que no han atendido algunas peticiones son:

**PACIFICTEL Morona Santiago**  
Ing. Delfín Rivadeneira, Gerente.

**DIRECCION DE EDUCACION BILINGÜE:**  
Tomas Unkush. Director.

**PROCURA SALESIANA:**  
Organización religiosa que administra varios establecimientos educativos de nivel básico y medio y hospitales en la provincia de Morona Santiago, que obstaculiza la investigación de hechos denunciados en estos establecimientos, aduciendo la existencia de convenios con el Estado, que supuestamente le liberan de cumplir con la Constitución y la Ley.  
Sr. Luis Rivadeneira, Procurador.  
Mns. Pedro Gabrielly, Obispo.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE NAPO

---

Dr. Felix Sánchez Carrera  
Comisionado de Napo

### PERSONAL QUE LABORA EN LA DEFENSORIA DEL PUEBLO DE NAPO

Abg. Félix Hermel Sánchez Carrera, COMISIONADO  
Fanny Maribel Alomia Izurieta. ASISTENTE 2  
Juan Manuel Quishpe Guano, AUXILIAR DE SERVICIOS 3

### OBJETIVOS CUMPLIDOS

Como es de conocimiento público, la Defensoría del Pueblo nace como una necesidad para defender a las clases más desposeídas, es decir quienes no tienen voz, es por ello que se dice que la Defensoría del Pueblo es nuestra Voz, en tal virtud esta institución vela por los Derechos Humanos, los mismos que se encuentran consagrados en la actual Constitución Política de la República del Ecuador, siendo por lo tanto nuestro deber velar por que se cumplan a cabalidad estos mandatos.

Conforme ha pasado el tiempo, la sociedad también ha tenido sus cambios por lo que ha sido necesario realizar cambios en nuestra Constitución Política para lograr los objetivos deseados.

Es necesario desplegar esfuerzos especiales para crear conciencia en el público y en las Autoridades sobre los diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos para cuyo fin deben existir directrices, un marco normativo, información y publicidad.

Específicamente la Comisión Provincial de Napo dentro del presente año ha alcanzado los siguientes objetivos:

- 1.- Frenar el abuso sobre el cobro excesivo en los servicios básicos por parte de las empresas proveedoras,
- 2.- Evitar que se cometan abusos de los Derechos Humanos, para lo cual se ha promovido y difundido a través de charlas, seminarios, talleres, entre otras actividades al respecto,
- 3.- Mediar entre las partes litigantes para evitar que sus problemas vayan a instancias superiores,
- 4.- Lograr que se mejoren los servicios básicos en los centros carcelarios, incluso se ha trabajado en coordinación con las Autoridades locales y provinciales para lograr estos fines, es así que al momento ya existe un moderno centro de rehabilitación que será ocupado por internos.
- 5.- Lograr que se mejore el trato de los internos en los centros carcelarios de la provincia, a través de charlas y talleres tanto a guías como a los mismos internos, haciendo conocer sus derechos y obligaciones.
- 6.- Evitar que aumente la contaminación ambiental en la provincia, concientizando a la ciudadanía la necesidad para conservar la naturaleza, brindando e impartiendo charlas a líderes comunitarios.
- 7.- Ha Vigilado el debido proceso, tanto en juicios civiles, penales, así como en trámites administrativos, dando muy buenos resultados, toda vez que se ha logrado agilidad en los procesos y que sean resueltos apegados a Derecho.
- 8.- Ha intervenido para que no se cometan abusos por parte de los educandos en los centros educativos, entre otros.
- 9.- Ha acogido numerosas quejas sobre violación de derechos humanos, de las que la mayor parte han sido resueltas.
- 10.- Atendido cuantiosas consultas a cerca de asuntos judiciales y administrativas, con el fin que el usuario esté bien asesorado para realizar los tramites que creyera conveniente.
- 11.- Se les ha atendido con un abogado gratuitamente para las personas de escasos económicos, para que hagan valer sus derechos ante los jueces penales y de la niñez de la provincia.

12.- Ha realizado visitas periódicas a los establecimientos policiales y militares para controlar que no se comentan excesos en contra de los derechos humanos.

13.- Ha efectuado visitas periódicas a los centros de detención provisional como al centro de rehabilitación social, con la finalidad de ponerse en contacto con los internos y conocer el estado de sus condiciones jurídicas y personales de los detenidos.

14.- Ha dictado charlas, talleres, seminarios sobre Derechos, Humanos, el rol de la Defensoría del Pueblo, La ley de defensa del Consumidor, la Ley de Transparencia y acceso a la información y los derechos y obligaciones de la niñez y la Adolescencia.

15.- Ha visitado a las Instituciones policiales y judiciales con la finalidad de mejorar la administración de justicia.

## **RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

La relación con las instituciones han sido excelentes, siendo este el motivo por el cual se han alcanzado varios beneficios para la población más necesitada de la provincia de Napo.

## **CASOS RELEVANTES**

Dentro de los casos más relevantes que se ha tramitado en esta dependencia tenemos:

**No. De caso: 004-2007**

**Quejoso: HUGO FERNANDO**

**Contra: ÁNGEL HERNÁNDEZ GUAMAN MENDOZA**

El 23 de Diciembre del 2006, adquirió una cámara digital marca FUJIFILM, observando al momento de la compra que la memoria era usada, por lo que le han sugerido que adquiriera otra y le realizaban un descuento, pero sucede que a las dos horas de haberla adquirido ha dejado de funcionar, llegando a la ciudad de Riobamba donde ha comprado pilas recargables comprobando que la cámara no funcionaba, inmediatamente ha puesto en conocimiento del proveedor quien ha sugerido que se la entregue dicha cámara, posterior a ello, le ha manifestado que debe cancelar la suma de \$200,00 por la reparación por cuanto se ha quemado todo el interior, a lo que el quejoso no estaba de acuerdo por cuanto no hacia mucho tiempo de haberla adquirido y dejó de funcionar. Por lo que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo.

**Acciones De La Defensoria Del Pueblo:** Conocida la queja la Comisión Provincial de Napo inmediatamente notificó al accionado Ángel Hernández, quien no se pronunció, por lo que se convocó a audiencia de mediación.

**Estado Actual Del Caso:** El accionado en la audiencia convocada para el efecto, entregó la cámara materia de la presente queja en perfecto estado de funcionamiento, la cual fue recibida a entera satisfacción del quejoso, sin que la reparación tenga costo alguno.

**No. De caso: 086-2007**

**Quejosa: María Pullopaxi**

**Contra: Padre Ernesto Villacrés, Rector Del Colegio Técnico Juan XXIII**

Manifiesta que es representante del señor Darwin Paúl Sisalema Pullopaxi (hijo), estudiante de automotriz, matriculado y registrado en el Instituto Técnico Juan XXIII, el motivo de su queja es por cuanto ha sido objeto de rechazo para que su hijo sea nuevamente matriculado en este año lectivo 2007-2008, ya que por circunstancias familiares tuvo que repetir el año, esto sumado a problemas económicos, salud y otras calamidades, por lo que el Padre Rector le ha negado la matrícula, situación que ha puesto en conocimiento del señor Director Provincial de Educación Hispana de Napo, como injusta e ilegal, ya que mediante oficio suscrito por la señora Gloria Vidal Illingworth, Subsecretaria de Educación, disposición cuarta en la que dice: " En las instituciones educativas, los alumnos no promovidos conservaran su cupo de matrícula para el próximo año lectivo, de conformidad con el Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación" por lo que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo de Napo.

**Acciones De La Defensoria Del Pueblo:** Conocida la queja la Comisión Provincial de Napo inmediatamente notificó con la Queja al Accionado, proponiendo una audiencia de mediación o conciliación.



**Estado A Actual Del Caso:** La queja se encuentra terminada favorablemente por cuanto el padre Rector le concedió la matrícula que le negaba al citado estudiante.

**No. De caso:** 089-2007

**Quejoso:** Sr. José Enrique Martínez Lima,

**Contra:** Pascual Alvarado y Galo Alvarado,

Manifiesta que hace 15 años fue creada la escuela "Fausto Nieto Gómez" a donde los niños de la localidad han venido asistiendo normalmente, pero que desde hace tres años que ha ingresado a trabajar el actual Profesor se ha venido dando una serie de problemas por cuanto éste falta en reiteras ocasiones y cuando a asistido, los niños vienen siendo víctimas de maltrato físico y psicológico por parte del citado educador a tal punto de que en la actualidad quieren cerrar la citada escuela aduciendo que no existen niños matriculados, pero en realidad dice que es muy necesaria la Escuela en el sector y que están matriculado ocho niños y que si la escuela se cierra los únicos perjudicados van a ser los educandos.

**Acciones De La Defensoria Del Pueblo:** Conocida la queja, inmediatamente la Comisión Provincial de Napo, notificó con la queja al señor Profesor de la Escuela y al Director de la Red Santa Rosa a fin de que contesten la misma, posterior a ello se realizó una audiencia entre las partes.

**Estado Actual Del Caso:** Actualmente la queja se encuentra terminada con la apertura de la citada Escuela a fin de los niños del sector sigan asistiendo a la misma.

**No. De caso:** 0104-2007

**Quejosa:** Sra. Gina Sanmiguel,

**Contra:** Ing. Carlos Solís,

Señora Gina Zita Sanmiguel Palacios y Dr. Juan Francisco Hernández en sus calidades de Prefecta y Procurador Síndico del Gobierno Provincial de Napo, presentan queja en contra del señor Ing. Carlos Solís, Director de la Empresa Eléctrica Ambato S. A. Departamento de la Zona Oriental, en la que manifiesta que a través de un boletín de prensa enviado a los medios de comunicación local el 06 de Noviembre del 2007 comunica a los clientes que debido los trabajos que Trans Electric, realizará para la energización de la subestación móvil y línea de transmisión a 138 Kv Puyo-Tena del sistema nacional interconectado, se suspenderá el servicio eléctrico en las provincias en las provincias de Napo, Orellana, Pastaza y Norte de Morona Santiago el 11 de Noviembre del 2007 de 7H00 a 18H00, por lo que recomienda tomar las previsiones necesarias ante las molestias que cause esta suspensión. Estos atropellos que recibe y es objeto el pueblo y la ciudadanía de Napo a diario, ya que la suspensión del fluido eléctrico es constante, lo cual perjudica a centros comerciales, grandes y pequeños comerciantes y en general a todos los usuarios que contamos con este servicio básico y que por el mismo se paga una mensualidad. La situación de la suspensión de energía eléctrica, crea malestar en la ciudadanía, debido a que los productos se dañan por falta de energía eléctrica, la misma que es muy necesaria para la conservación de estos en refrigeración. Además de aquello también la suspensión del fluido eléctrico es perjudicial para los artefactos, por cuanto estos se circuitan y se queman. Cabe indicar que los señores de la Empresa Eléctrica no han cumplido con lo manifestado en el boletín de prensa, incluso dice que han llegado a engañar a la ciudadanía indicando que la suspensión iba a ser hasta las 18H00, cuando en realidad el fluido eléctrico se ha restablecido a la 01H05, lo cual indica que la suspensión fue por más de 18H00. Por lo que solicita se convoque a una audiencia de mediación o conciliación para llegar a encontrar soluciones inmediatas a este problema, cuya causa es el pésimo y mal servicio que recibimos por parte de la Empresa Eléctrica Ambato S. A. Napo.

**Acciones De La Defensoria Del Pueblo:** Conocida la queja, inmediatamente la Comisión Provincial de Napo, notificó con la queja al señor Director de la Empresa Eléctrica Ambato S. A. Napo y al Presidente Ejecutivo de la Empresa Eléctrica Ambato a fin de que contesten la misma.

**Estado Actual Del Caso:** Actualmente la queja se encuentra en terminada por cuanto se realizó una audiencia pública con la Empresa Eléctrica en la cual se llegó a varios acuerdos que van en beneficio de la ciudadanía.

**No. De caso:** 0109-2007

**Quejosa:** Sr. Lenín Guevara,

**Contra:** Ing. Carlos Solís,

Manifiesta que en el mes de Octubre del 2007, trabajadores de la Empresa Eléctrica Ambato S. A. llegaron a su domicilio y procedieron a desarmar el medidor de energía eléctrica, aduciendo que este se encontraba remordido y que por eso no estaba funcionando muy bien, por lo que el quejoso pagaba un valor que esta acorde a su consumo, pero desde aquella ocasión el valor que debe pagar por el consumo de energía eléctrica se elevó, con lo cual no esta de acuerdo el quejoso, por lo que solicita la intervención de la Defensoría del Pueblo.

**Acciones De La Defensoria Del Pueblo:** Conocida la queja, inmediatamente la Comisión Provincial de Napo, notificó con la queja al señor Director de la Empresa Eléctrica Ambato S. A. Napo, a fin de que contesten la misma.

**Estado Actual Del Caso:** Actualmente la queja se encuentra terminada por cuanto se realizó una audiencia de mediación y se llegó a un acuerdo satisfactorio entre las partes y el cambio de medidor con un actualñizado.

#### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES DEFENSORIALES EN EL AÑO**

Afortunadamente en nuestro medio no ha habido entidades y funcionarios que no hayan acatado las disposiciones Defensoriales, por el contrario ha existido una estrecha colaboración de su parte, ha excepción del señor Alcalde del Gobierno Municipal del Cantón Archidona.

#### **SITUACIÓN, LOGROS Y PRINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA DE CADA UNO DE LOS SIGUIENTES DERECHOS:**

**Consumidor:** En favor del consumidor se ha logrado que los perjudicados por las Empresas de agua potable, luz eléctrica, telefónicas entre otras, paguen el justo precio y no sean explotados.

**Tercera edad:** Se ha realizado acciones directas con las instituciones públicas y privadas para lograr que obtengan los beneficios contemplados en la ley del Anciano, incluso se ha investigado en el servicio de transporte público.

**Discapacitados:** De igual manera se ha logrado que se respeten sus derechos contemplados en la Ley de Discapacidades, razón por la cual en algunas instituciones han sido recibidas estas personas en el porcentaje establecido, además de ello se han dado charlas y foros para que conozcan sus derechos.

**Indígenas:** Ha existido una interrelación entre varias comunidades de la provincia de Napo, por lo tanto se ha tenido reuniones periódicas con las mismas, además se ha realizado visitas en distintos sectores.

**Ambiente:** A través de los medios de comunicación se ha difundido estos derechos y se ha concientizado acerca de los problemas ambientales, pidiendo a la ciudadanía para que presenten sus quejas para evitar las contaminaciones ambientales.

**Migrantes:** Se ha solucionado una queja presentada anteriormente por la madre de una menor que se encontraba en Venezuela, logrando su reencuentro familiar.

**Establecimientos penitenciarios:** Se ha logrado que se mejore la infraestructura del Centro de Rehabilitación de Tena y se ha coordinado acciones con las Autoridades pertinentes para la terminación del nuevo centro penitenciario, el mismo que se encuentra concluido casi en su totalidad

**Mujeres:** Se ha difundido las medidas a que tienen derecho en caso de ser maltratadas y cuando han concurrido a nuestras dependencias se les ha asesorado para que presenten sus respectivas denuncias en la Intendencia General de Policía por violencia intrafamiliar, incluso a personas de escasos recursos económicos se les ha dotado de un Abogado de oficio.

**Niños y Niñas:** Se ha participado en Seminarios y Charlas dictadas por varias Organizaciones y

otras instituciones encargadas para el efecto y se ha aportado con ideas en beneficios de los mismos y cuando han concurrido a nuestra oficinas se ha brindado el respectivo asesoramiento, de igual manera a personas de escasos recursos económicos se les ha dotado del abogado de oficio para que hagan valer sus derechos.

**Mediación:** En la mayoría de las quejas presentadas en esta dependencia esto es en un 85% se ha dado solución a través de la mediación.

**Recursos de Habeas Data, Acción de Amparo y Habeas Corpus:** Se han atendido varios recursos de habeas corpus y se ha concluido un recurso de habeas data favorablemente.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE ORELLANA

---

Dr. Alberto Rivadeneira Muñoz  
**Comisionado de Orellana (E)**

Durante el 2007, la Comisión Defensorial de Orellana, ha brindado a nivel Provincial el servicio y el apoyo incondicional a toda la ciudadanía en general, específicamente tutelando los derechos y garantías que establece la Carta Magna y la Ley Orgánica de la Defensoría de Pueblo y su Reglamento.

En estos ocho años de servicio, la Defensoría del Pueblo de Orellana ha venido llevando adelante el trabajo tesonero, a pesar de haber sido removidos sus cargos varios Comisionados titulares, no se ha dejado el constante trabajo en defensa de los que más nos necesitan; gracias al apoyo constante del señor Defensor del Pueblo del Ecuador y el respaldo de autoridades locales, apoyo de los medios de comunicación de esta Provincia cuando lo hemos requerido en la promoción de los derechos constitucionales que esta institución brinda a toda la ciudadanía a nivel provincial.

La Comisión de Orellana en lo que concierne a la situación de los Derechos Humanos, sigue mejorando en las acciones encaminadas a la promoción de los derechos fundamentales con la difusión de folletos que han sido enviados desde la capital y que esto continúe para beneficio de conocimiento a la ciudadanía que es la que más necesita para que sus derechos no sean vulnerados; entrevistas en radios y en los canales de televisión que cuenta esta Provincia, seminarios muy poco, reuniones con organizaciones no se ha podido llevar como lo hubiéramos propuesto ya que sí hizo falta un Comisionado titular para realizar esas visitas que siempre se venía dando en las Juntas Parroquiales de nuestra jurisdicción.

Con esto no quiere decir que se ha dejado al abandono; por al contrario el señor Abogado que ha estado al frente conjuntamente con la Asistente han continuado trabajando a lo largo de todo el año, brindando los mismos servicios, ya que las autoridades públicas conocedores de las acciones de la Defensoría del Pueblo están concientes de que la institución es la que dirige, promueve cualquier acción en la defensa de los derechos humanos, las misma continúan apoyando positivamente esto en cuanto a las relaciones institucionales se refiere.

No obstante, la situación de los derechos humanos en esta provincia todavía sigue siendo un asunto en el que hay mucho que hacer, sobre todo en lo concerniente a los derechos colectivos de protección al medio ambiente, de género, de niñez y adolescentes debido a los factores de contaminación del suelo, aguas de los ríos por los derrames constantes de petróleo, ocasionando serios problemas en la salud de sus habitantes, animales y por que no decir la producción agrícola que está afectando al sector campesino de diferentes parroquias de esta jurisdicción.

Al respecto del caso, esta Defensoría Provincial, ha tenido y tiene que intervenir en numerosos casos relacionados con daños ambientales, quejas que por lo regular están dirigidas en contra de la Estatal Petrolera Petroproducción, entidad que a pesar de contar con un Departamento de control ambiental, es poco lo que realmente hacen para efectuar de descontaminación, la remediación de suelos y ríos afectados; sucediendo de la misma manera con otras compañías petroleras como son : Perenco Ecuador Limited, Petrobell, PetroOriental, Consorcio Petrosud-Petroriva, Petrobrás entre otras y subcontratistas, a las cuales también son denunciadas por las comunidades sobre el mismo problema de contaminación a su entorno natural, solicitando la remediación inmediata por los daños causados a sus propiedades de los cuales están quedándose sin el sustento para sus familias; se ha realizados inspecciones en los lugares de los hechos con la participación del Ministerio del Ambiente, Departamento del Medio Ambiente del Gobierno Municipal de Orellana, Sacha y Loreto cuando el caso así lo requería y también la participación de la Dirección Provincial del Ambiente del Honorable Consejo Provincial de Orellana, en calidad de peritos quienes informan el estado de contaminación tanto del suelo como de agua, para la respectiva remediación si el caso lo amerita, lo cual sirve para que los afectados acudan ante los jueces competentes en busca de indemnizaciones.

Por lo expuesto, ustedes comprenderán que existe un clamor general por parte de las comunidades indígenas y campesinas para que esta situación de alguna manera se soluciones, es lo que más solicitan cuando hay la oportunidad de escucharles en las audiencia convocadas a los campesinos y obviamente a las compañías para llegar a posible soluciones o compensaciones de obras comunitarias, aclarando que no se esta solucionado en su totalidad; pero sí en parte por los daños causados a sus propiedades, ya que como mediadores no podemos exigir más de lo que desearían los campesinos.

Instituciones que han sido demandadas y tramitadas por esta Dependencia principalmente son las siguientes que a continuación detallo:

Petroproducción, Perenco Ecuador Limited, Petrobell, Petrosud-petroriva, PetroOriental, Petrobrás y Otros, por contaminación y daños ambientales; Compañía subcontratistas de servicio petrolero por atentar el ecosistema y a la propiedad privada; Dirección Provincial de Educación Hispana de Orellana, por cambios de Escuelas a Profesores sin el cumplimiento pertinente y suspensiones de sueldos a los mismos; Dirección Provincial de Salud por despido intempestivo; Consejo Provincial de Orellana, por vulnerar el derecho al debido proceso en sanciones a trabajadores e incumpliendo de convenios con el Transporte Fluvial Orellana; Municipios: Fco. de Orellana, La Joya de los Sachas, Loreto, por atentar el derecho a la propiedad de bienes inmuebles, posesiones, al trabajo y

derechos de la Tercera Edad; Fcunae, por atentar el derecho a la propiedad privada; Comisaría de la Mujer, por vulnerar el derecho al debido proceso y abuso de autoridad: Empresa Eléctrica Regional

Sucumbíos, Agencias: Coca y Sacha, por excesivo cobro en las planillas de pago e incumplimiento de convenios e instalaciones de medidores; Cooperativa de Ahorro y Créditos "ILALO LTDA.", por atentar el derecho a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública ; Policía Nacional, por detenciones arbitrarias y maltratos a los detenidos, tanto en este cantón como en Loreto; Almacenes de Electrodomésticos de la localidad, por el incumpliendo de garantías y derecho del consumidor; Transportes Interprovincial Gran Sumaco, por vulnerar el derecho al debido proceso y sanción a socio; Escuelas: Fiscales y fiscomicional, por desacato al Ministerio de Educación en el cobro de matrículas de alumnos de las indicadas escuelas del presente año lectivo, a la Fuerza Armadas, por violentar los derechos consagrados en la Constitución Política y Código de la Niñez y Adolescencia (con los niños, adolescentes y mujeres de la Parroquia Dayuma), apoyo constante en la verificación de datos sobre el de Desarrollo Humano y pedido directos para soluciones de las beneficiarias y completar los documentos faltantes para poder acceder a dicho beneficio; y constantes quejas contra Personas Naturales de diferentes indotes de trabajos y otros, como incumplimientos de pagos por sus servicios prestados, inquilinatos, deudas por préstamos, escrituraciones, invasiones, tenencia de hijos, alimentos, etc., con respecto a las audiencias de mediación se a llevado por lo menos unas ciento treinta y un Actas de Mediación, obviamente no todas favorables, inspecciones muy pocas por las razones arriba ya indicadas, existe bastante intervención al respecto con las peticiones que no tiene el carácter de ser consideradas como quejas. Con respecto a resoluciones concretamente no he realizado ninguna por el corto tiempo de mi encargo; pero si constan unas onces resoluciones dictadas por los Comisionados anteriores.

En lo que me corresponde a mi responsabilidad, he tenido la oportunidad de estar estos últimos días del año 2007 al frente de esta novel Provincia en escasos dos días a la semana en constante coordinación con la señora Asistente de Oficina que cuenta esa Comisión de Orellana, quien me ha manifestado el reclamo constante de que ha sido objeto por los usuarios de la indicada Provincia por la falta de un Comisionado Titular para brindar el buen servicio que ha estado prestando la Defensoría Provincial; lamentablemente por las obligaciones de mi Provincia no he podido continuar con las diligencias previstas con antelación que inclusive he tenido que suspenderlas por razones jerárquicas que he tenido que cumplir; pero con la nostalgia de no haber podido atender los diferentes problemas que suscitaba en la Comisión que está a mi cargo.

## COMISIÓN PROVINCIAL DE PASTAZA

---

Dr. Mario Iñiguez Flores  
Comisionado de Pastaza

### QUIENES CONFORMAN LA COMISION EN PASTAZA.

La Comisión en Pastaza es responsable de operativizar y coordinar acciones defensoriales de un equipo operativo conformado por cuatro servidores públicos, a saberse:

#### NOMBRE

Dr. Mario Iñiguez Flores  
Dra. Betihd Guerra  
Enid Susana Villarroel Villegas  
Esteban Rafael Macías Menéndez

#### CARGO

Comisionado  
Asistente de Abogacía  
Asistente de Oficina 2  
Auxiliar de Servicios 3

### OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007.

Atendiendo lo prescrito en la Resolución No. 058-D-DP-2002 sobre la Aprobación del Plan Estratégico Institucional de la Defensoría del Pueblo para el período comprendido entre el 2002 al 2007, la Comisión Pastaza se planteó algunos retos para el año 2007, comprometiéndose a accionar en la ejecución de varios proyectos que tienen como objeto la promoción y difusión de la visión y misión de la Defensoría del Pueblo en los medios de comunicación local; así como de los derechos de la niñez y la adolescencia; el fortalecimiento de la Red de Promotores Indígenas; la integración de una auditoría social en relación con el cumplimiento de los derechos del paciente en las unidades de salud local; y otras relacionadas con la difusión de los derechos humanos. Objetivos que se han cumplido en un 30% con importantes logros medibles en el nivel de confianza y concurrencia ciudadana a la Comisión.

En coordinación con las Direcciones Nacionales correspondientes se han ejecutado varios talleres con la tematización de Derechos de la Niñez y Adolescencia, con la colaboración de las autoridades de los establecimientos educativos intervenidos; así como, sobre la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se hizo perceptible el desinterés demostrado por servidores públicos y organizaciones de la sociedad civil por ampliar sus conocimientos en relación a la Ley referida anteriormente, mecanismos de control y exigibilidad, pese a haber sido convocados oportunamente.

La pertinente colaboración de los medios de comunicación locales ha permitido la difusión masiva de los derechos humanos fundamentales de manera gratuita y desinteresada, lo que demuestra su empoderamiento por avanzar en los procesos de desarrollo humano cuyo eje transversal es la participación ciudadana.

El avance en el proceso de inserción institucional en la provincia de Pastaza ha facilitado gestionar acciones desde la Comisión en beneficio ciudadano, aplicando el principio de informalidad, siendo eficaces en los resultados obtenidos de las gestiones oficiosas ejecutadas en un 100%.

Uno de los retos más grandes que tenemos en el entorno local es la prioridad que las autoridades dan a otros aspectos del desarrollo relacionados con lo económico y recreacional, descuidando el desarrollo humano y su relación estrecha con la difusión, promoción y defensa de los derechos humanos fundamentales que dinamizan una participación ciudadana propositiva enmarcada en procesos de transparencia estatal, lo que ha generado en la ciudadanía una actitud conformista.

Otro de los retos a ser superados en el entorno provincial es el estado de violencia ejercida en los espacios intrafamiliar y escolar, a las mujeres, niñez, adolescencia, discapacitados y adultos

mayores en altos porcentajes, por lo que se recomienda observar la activación efectiva de los sistemas cantonales, provinciales y nacionales de mujeres; niñez, adolescencia; discapacitados, y, atención a adultos mayores (tercera edad).

#### **RELACION CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS:**

Partiendo con el principio de corresponsabilidad institucional y enmarcados en nuestra competencia defensorial, conferida por la Constitución Política de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se han coordinado acciones con los representantes del Estado a nivel provincial y en algunos casos a nivel nacional, con la finalidad de garantizar los derechos humanos de los/as recurrentes que activaron este mecanismo de protección, recibiendo del 98% de las instituciones públicas su oportuna colaboración.

Igualmente, se ha procedido a excitar y defender los derechos humanos individuales y colectivos ante entidades de derecho privado en un número de 67 procesos, de los cuales en el 16.41% se ha logrado con nuestro accionar consensuar acuerdos y compromisos entre las partes, como una alternativa de solución de conflictos.

Por lo anteriormente señalado, se deduce que la acción defensorial en la provincia de Pastaza ha tenido la colaboración de varias y diversas instituciones públicas y privadas accionadas ya sea en los procesos de quejas o en otras actividades desarrolladas que exigían su participación. En muchos de los casos, nuestra intervención les ha permitido corregir acciones en pro de la ciudadanía y fortalecerse en beneficio común.

Los procesos de acción oficiosa emprendidos por esta Comisión han sido atendidos favorablemente en un 100% con la colaboración de las instituciones públicas accionadas.

#### **DESCRIPCIÓN DE CINCO CASOS RELEVANTES**

Pese a existir algunos logros provinciales, es menester relevar procesos que sentaron precedentes como los siguientes:

**QUEJA No. 018-2007:** JORGE ENRIQUE ALAVA CADENA, presenta la queja contra el señor ALCALDE DEL CANTON PASTAZA por irregularidades administrativas cometidas por los trabajadores y usuarios del Camal Municipal del Cantón Pastaza al momento de faenar el ganado, perjudicando a los usuarios de este servicio municipal. Solicita a la Defensoría del Pueblo el cumplimiento del derecho a disponer de servicios públicos de óptima calidad. En una Reunión de trabajo efectuada con el Asesor Jurídico de la Municipalidad del Cantón Pastaza y representantes de varias organizaciones de la sociedad civil perteneciente al sector ganadero, se establecieron acuerdos y compromisos que han sido cumplidos, logrando mejorar el servicio de faenamiento en esta dependencia municipal.

**QUEJA No. 026-2007:** PIEDAD MAGDALENA PARRA VELASCO, presenta la queja contra la ADMINISTRADORA DE COMANDATO S.A. EN PUYO por proveerle de una refrigeradora con problemas técnicos, reclamando el derecho a disponer de bienes de óptima calidad.- Ante la intervención de la Comisión de la Defensoría del Pueblo, el Comercial accionado devuelve a la señora Piedad Parra otra refrigerado de similares características.

**QUEJA No. 051-2007:** JAIME FERNANDO PEÑA, servidor público con discapacidad que presta sus servicios en el Casa de la Cultura Ecuatoriana "Benjamín Carrión" Núcleo de Pastaza (CCE-NP), presenta una queja en contra del PRESIDENTE DE LA CCE-NP, por iniciar una persecución flagrante al empleado discapacitado sin respetar su especial condición y dignidad humana a efecto de dejar vacante su cargo. Luego de las investigaciones realizadas la Comisión resuelve acoger la queja en su totalidad por comprobarse sus fundamentos y la violación de los derechos establecidos en los Arts. 23, 35, 47 y 53 de la Constitución Política de la República del Ecuador, concomitantemente con lo prescrito en el Art. 19 literal d) de la Ley del Discapacitado.- Cabe resaltar que el proceso contó con la colaboración del señor Lic. Lenin Moreno,

VICEPRESIDENTE DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, quien dispuso la participación directa del Director Ejecutivo del CONADIS y de la Asesora Jurídica de la SENRES en la Audiencia Pública realizada en la causa, lográndose establecer el compromiso del CONADIS en la aplicación de la valoración, evaluación y orientación correspondientes para hacer posible la reubicación del servidor público JAIME FERNANDO PEÑA en la CCE-NP.

**QUEJA No. 084-2007:** NANCY ELIZABETH LUNA ZABALA, Representante legal del adolescente ALVARO FERNANDO LUNA ZAVALA, presenta la queja en contra del RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN VICENTE FERRER, por haber sancionado al estudiante por un hecho de indisciplina que no cometió suspendiéndole la matrícula al Primer Año de Bachillerato.- Realizadas las investigaciones la Comisión resuelve acoger la queja en su totalidad por haberse vulnerado los derechos prescritos en los Arts. **17; 18; 23.-** 8., 20. y 27.; **24.-** 1., 5., 10. y 14.; y, **66** de la Constitución Política de la República del Ecuador; y, Arts. 305-309 del Código de la Niñez y la Adolescencia, implementando sanciones prohibidas que determina el Art. 41 del cuerpo de Leyes antes indicado. Actualmente el adolescente Alvaro Luna se encuentra asistiendo a clases de manera regular.

**QUEJA No. 084-2007:** PABLO IVANOV RIVERA MENA, Representante legal del adolescente PABLO FERNANDO RIVERA MEZA, presenta la queja en contra del RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA SAN VICENTE FERRER, por habersele negado la matrícula al primer año de bachillerato a su representado, por un hecho de indisciplina que no cometió.- Concluidas las investigaciones se resuelve acoger la queja en su totalidad por haberse vulnerado los derechos prescritos en los Arts. 23.- 8., 27; y, 24.- 1. de la Constitución Política de la República del Ecuador; y, Arts. 305-309 del Código de la Niñez y la Adolescencia, implementando sanciones prohibidas que determina el Art. 41 del cuerpo de Leyes anteriormente invocado. El adolescente Pablo Rivera continúa asistiendo a clases en el mismo Plantel Educativo.

#### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO DISPOSICIONES DEFENSORIALES DURANTE EL 2007:**

De los procesos desarrollados se debe observar la falta de colaboración de instituciones públicas a saberse:

- Dirección Provincial de Educación Hispana de Pastaza en algunos casos.
- Dirección Intercultural Bilingüe de Pastaza
- Tribunal Provincial Electoral de Pastaza.



## **COMISIÓN PROVINCIAL DE SUCUMBÍOS**

---

Dr. Alberto Rivadeneira Muñoz  
Comisionado de Sucumbíos

### **EL EQUIPO HUMANO**

La Comisión provincial de Sucumbíos, actualmente se encuentra integrada por el doctor Alberto Rivadeneira Muñoz, como Comisionado Provincial, el señor Juan marco Gonzaga, como Asistente de oficina y el señor Carlos Enrique Vargas, como Auxiliar de varios, equipo humano que viene integrado desde el mes de octubre del año 2007.

### **LOS OBJETIVOS CUMPLIDOS DURANTE EL AÑO 2007.**

Entre los objetivos propuestos y cumplidos por la Comisión Provincial, se ha destacó lo siguiente:

Aunque se han determinado objetivos programados desde el año 2006, relacionados con el mejoramiento de la imagen de la institución defensorial, se debe considerar que los mismos no han sido realizables, toda vez que ha existido en un solo año la designación de cuatro Comisionados Provinciales, lo que ha impedido que se pueda determinar con claridad objetivos muy puntuales, en todo caso durante la gestión de cada uno de los Comisionados se puede destacar lo siguiente:

Se logró establecer coordinación con la Defensoría Pública, para definir los mecanismos de coordinación tendientes a garantizar la defensa de cada uno de los ciudadanos procesados dentro de las instancias penales, y en cuanto a los causas relacionadas con las causas de alimentos, este despacho defensorial asumió el patrocinio de más de trescientas causas de alimentos y paternidad.

Se emitieron varias resoluciones por las cuales se declaraba la procedencia del derecho de usuario, reclamado por muchos abonados de la Empresa Eléctrica, lo que permitió el pleno reconocimiento de sus derechos, y de lo cual se puede evidenciar que gracias al accionar de la Defensoría del Pueblo, estas causas han tenido una notable disminución en relación a las cifras del año 2005 y 2006.

Con la coordinación de la Dirección Nacional de Capacitación y de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se ejecutó un gran taller seminario con la participación de más de cuarenta actores de la sociedad civil y del Estado, para la difusión de los contenidos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como de los mecanismos de exigibilidad de este derecho constitucional.

### **RELACIÓN CON LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS**

La continuidad de las buenas relaciones logradas con varias entidades públicas ha permitido el fortalecimiento de la gestión defensorial, especialmente con entidades como la Empresa Eléctrica,

Petroproducción Distrito Amazónico, la Policía Nacional, el Juzgado de la Niñez y Adolescencia, la Gobernación de Sucumbíos y la Dirección Provincial de Educación Hispana de Sucumbíos, factor que en buen momento ha permitido definir procedimientos ágiles y oportunos para la solución de las causas planteadas por cada uno de nuestros usuarios.

De igual manera se ha logrado la coordinación de trabajo con entidades sociales, tal es el caso de la participación directa del Comisionado dentro de la Mesa de la Niñez y Adolescencia y de la Mesa de Derechos Humanos de la Asamblea Bi provincial de Sucumbíos y Orellana, que ha generado el mejoramiento de la imagen de la participación defensorial.

Así mismo se ha destacar la participación del Comisionado Provincial, dentro de la Mesa de Trata de Personas, y de varias reuniones y Asambleas de Organizaciones Sociales, lo que en buen momento ha permitido mejorar las relaciones organizacionales con varias entidades como la Fundación de Derechos Humanos Leonidas Proaño, El Comité de Gestión Local, el Concejo Local de la Niñez y Adolescencia, la Oficina de Derechos Humanos de ISAMIS, entre otras entidades sociales.

## CASOS RELEVANTES TRAMITADOS EN LA COMISIÓN PROVINCIAL

### Queja No. 017/2007

Dicle Antonio Romero	Colegio Particular Mariscal Sucre	Educación	14 de febrero 2007	Investigación	Resuelta Favorablemente
----------------------	-----------------------------------	-----------	--------------------	---------------	-------------------------

Ante este despacho defensorial comparece el señor Dicle Antonio Romero, el cual justifica ser padre del adolescente que responde los nombres de DENNYS ROMERO, el cual es estudiante del octavo año del Colegio particular Mariscal Sucre, a quien menciona que de manera improcedente los directivos de este establecimiento educativo, a través del Concejo Directivo, han procedido a imponer una sanción por ser el presunto responsable del hurto de un celular, acción de la cual el adolescente de 14 años, ha sido el más afectado, la que la sanción impuesta llevó a que sea expulsado del establecimiento educativo. Razón por la cual se procedió a la inmediata investigación de los hechos narrados y conforme el procedimiento respectivo de ley, y luego de la aportación de las pruebas vinculantes con el asunto se estableció la sanción era arbitraria e ilegítima, pues lesionaba varios derechos constitucionales y legales del adolescente en reflexión, por lo que se emitió la correspondiente resolución disponiendo que de manera inmediata se suspenda los efectos de la sanción impuesta, y se proceda a reintegrar al adolescente sancionado, así como para efectos del resarcimiento del daño ocasionado se exhortó a la entidad educativa accionada, para que propicie los mecanismos más prudentes para lograr la recuperación del tiempo perdido de clases durante el tiempo que este estuvo ausente.

Auto resolutorio que en todas sus partes fue acogido por la entidad accionada, así como fueron aceptadas las recomendaciones realizadas al padre y madre del adolescente.

### Queja 034/2007

Laura Jessenia Cosme	Unidad Educativa Nacional Napo	Educación	23 de marzo	Investigación	Resuelta Favorablemente
----------------------	--------------------------------	-----------	-------------	---------------	-------------------------

Comparece la señora Laura Jessenia Cosme, la misma que justifica ser la madre y representante legal del niño Isaac Abraham García Cosme, el cual es estudiante del quinto año de educación básica de la entidad educativa fiscal Unidad Educativa Nacional Napo, en donde se ha suscitado un incidente con otros niños, en donde se argumentaba la existencia de una tentativa de posible abuso sexual en contra de una de las niñas de este mismo plantel educativo, y en donde el hijo de

la compareciente, sin que haya tenido participación alguna en este hecho, y sin considerar que es niño, a diferencia de los otros presuntos actores que eran adolescentes, a este niño se le impone la sanción de expulsión y negación de la matrícula para la continuidad de sus estudios regulares.

Situación de la cual, se procede a la inmediata investigación de los hechos narrados, para luego de ello poder determinar que la sanción impuesta era improcedente con relación a la realización de los hechos, pues el niño en reflexión, no tenía ningún tipo de responsabilidad, que lo haga aparecer como autor, o cómplice del hecho posiblemente constituido como tentativa de abuso sexual, por lo que este despacho defensorial, dispuso la suspensión administrativa y los efectos legales de la sanción impuesta, disponiéndose el reintegro inmediato del niño a su lugar de estudio.

**Queja No. 038/2007 .**

Asociación de Expendedores de Carne	Municipio de Lago Agrio	Trabajo	9 de abril del 2007.	Investigación	Resuelta favorablemente
-------------------------------------	-------------------------	---------	----------------------	---------------	-------------------------

Comparecen con atenta denuncia los directivos de la Asociación de Expendedores de Carne 12 de Febrero y Santuario del Cisne, los cuales denuncian la existencia de posibles actos que perjudican el normal funcionamiento del Camal Municipal, y que a decir de los accionantes, existen la procedencia de un acto administrativo que posiblemente incrementaría los valores de pago de rastro, y esto limitaría el ejercicio de su derecho al trabajo, por ello se suspendió la venta de productos cárnicos en la ciudad de Nueva Loja y cantón Lago Agrio.

Conocida la queja, inmediatamente se procedió a la investigación y se pudo constatar que el Camal Municipal, no reunía las mínimas exigencias técnicas y salubritarias para su funcionamiento, por lo que la investigación e inspección se realizó de manera conjunta con la Comisaría de Salud, para luego de esto lograr el reabastecimiento de la venta de carne, y exhortar al Municipio de Lago Agrio, para con la supervisión de la Comisaría provincial de Salud, realice la readecuación y remediación del Camal Municipal, disponiendo se mejore el proceso de sacrificio de semovientes, para lograr un mejor acondicionamiento de salud al momento de remitir este producto de primera necesidad para los pobladores de la ciudad de Nueva Loja, y de cuyo resultado tuvo el eco requerido en la Municipalidad, la que acogió las recomendaciones emitidas por la Defensoría del Pueblo.

**Queja No. 041/2007**

Federación de Comerciantes Minoristas de Nueva Loja.	Municipio de Lago Agrio	Usuario	16 de abril del 2007.	Investigación	Resuelta Favorablemente
--	-------------------------	---------	-----------------------	---------------	-------------------------

Ante despacho defensorial comparece varias organizaciones de comerciantes de Nueva Loja, que se encuentran apostados en la plazoleta del mercado municipal, los cuales denuncian la improcedencia de la pretensión municipal de que todos ellos, sean reubicados en un llamado Centro Comercial Popular, y por la eventualidad de un posible acto de desalojo, hecho del cual se procedió a la inmediata investigación de los hechos narrados, en donde durante los meses de abril, mayo y junio del 2007, no se tuvo Comisionado, por lo que dicho acto de desalojo fue perpetrado por el Municipio, para ello con la colaboración de la Policía Nacional, se procedió al desalojo, acción que fue impedida por la resistencia de los comerciantes, y por la existencia de un uso excesivo de la fuerza y la violencia, en donde hubieron algunos heridos, así como u incendió que perjudicó a dos ferreterías del lugar.

Sumado este hecho, nuevamente se presentó otra causa relativa a los hechos posteriores, ante el doctor Claudio Mueckay, quien dispuso la investigación de los hechos denunciados y nuevamente se dispuso la investigación, para lo cual el actual Comisionado, doctor Alberto Rivadeneira

Muñoz, dispuso la acumulación de los procesos y se procedió a emitir la respectiva resolución mediante la cual se aceptó la queja propuesta por los directivos de la Asociación de Vendedores Autónomos “Eloy Alfaro”, y la Federación de Comerciantes Minoristas de Sucumbíos, se llamó la atención al Municipio de Lago Agrio y su personero principal licenciado Máximo Abad Jaramillo, por no haber dado cumplimiento a lo previsto en el numeral 3 de la Resolución 092-CCLA-2007, ya que nunca se previno a este despacho defensorial sobre la ejecución de actos violentos en contra de los comerciantes reclamantes, pese a que de tal manera se había anunciado, finalmente se recomendó al Municipio del cantón Lago Agrio, que para la ejecución de una eventual medida de fuerza en contra de los accionantes se debe tener presente la aplicabilidad de los principios de la negociación y entendimiento que como entidad local y personas civilizadas debe existir entre la corporación municipal y los ciudadanos afectados por las acciones violentas, para ello se sugirió agotar la cultura del dialogo, proceder del cual este organismo ofreció facilitar dicho procedimiento, y en segunda instancia de proceder tal acción debe primar tanto para los agentes municipales y efectivos de la Policía Nacional la prudencia, la tolerancia y el respeto profundo a los Derechos Humanos de los comparecientes, de manera que se eviten actos como los ocurridos anteriormente.

Sobre los efectos de la tramitación de esta causa, aun se encuentra en trámite, ya que el Municipio de Lago Agrio, presentó el respectivo Recurso de Revisión.

### **El caso YANA AMARUM**

Quizás uno de los casos más relevantes de la acción defensorial, ya que el actual Comisionado Provincial, doctor Alberto Rivadeneira, atendiendo al pedido de los directivos de la FONAKISE, se dispuso la investigación inmediata de los hechos narrados que versaban sobre una posible incursión del Ejército Colombiano en el territorio ecuatoriano, puntualmente en la Comunidad Yanamarum, por lo que personalmente se traslado hasta el lugar de los hechos, en donde se pudo comprobar por la inspección ocular, versión de los moradores de sector y evidencia tomada de dos casquillos de proyectiles que en efectos han sido agredidos por elementos del Ejército Colombiano.

Siendo una causa de delicado tratamiento, se dispuso que esta causa sea remitido para conocimiento del señor Defensor del Pueblo del Ecuador, para que sea el superior quien disponga las medidas y más diligencias pertinentes del caso, y de lo cual hoy dicha causa se ventila en el despacho del doctor Claudio Mueckay Arcos.

### **La Adquisición de Equipos**

Gracias a los vínculos del señor Comisionado, doctor Alberto Rivadeneira, se logró tener la aceptación de la Comunidad Europea , para que la Comisión provincial de Sucumbíos, pueda ser tomada en cuenta dentro del proceso de donación de bienes muebles, para lo cual se logró la adquisición de dos computadores portátiles, un teléfono y una impresora, bienes que robustecieron el trabajo tesonero que se cumple con desarrollar en la Comisión provincial.

### **ENTIDADES Y FUNCIONARIOS QUE NO HAN ACATADO LAS DISPOSICIONES EMANADAS DE LA COMISIÓN PROVINCIAL**

- **Empresa Eléctrica Regional Sucumbíos- Presidente Ejecutivo**

Aunque ha mejorado parcialmente la atención de solución a los problemas planteados por los abonados y usuarios de la Empresa Eléctrica, aun quedan pendientes algunos pronunciamientos e informes emitidos por este despacho defensorial para el reconocimiento de este derecho individual o colectivo , ya que han sido algunos informes los que no han sido tomados en cuenta por la entidad proveedora del servicio de energía eléctrica.

- **Policía Nacional**

La entidad policial, ha incrementado los porcentajes de quejas sustanciadas en este despacho defensorial, por abusos de autoridad que han generado atropellos a la integridad física y privaciones de libertad a varios ciudadanos, por ello tiene más de 20 causas defensoriales y de lo cual se ha llamado la atención a la entidad policial, para que establezcan los correctivos necesarios para la disminución de este tipo de causas, sin embargo no ha se ha acatado las sugerencias emanadas de este organismo defensorial.

#### **SITUACIÓN, LOGROS Y PRINCIPALES PROBLEMAS PROVINCIALES EN LA SALVAGUARDA DE CADA UNO DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.**

- **Derechos del Consumidor y del Usuario,** Este ha sido un escenario reiterado de violación de este derecho fundamental, por ello los casos relativo a la violación de este derecho se han mantenido sin ninguna variación, lo que refleja la poca predisposición por parte de las entidades proveedoras de bienes y servicios para asumir de manera responsable la solución de todo tipo de causas que se relacionen con el reconocimiento de sus derechos, siendo indispensable que se asuma de manera directa campañas de prevención para asegurar los derechos de todos los consumidor y usuarios , así como se orbite la acción sancionadora por parte de las autoridades competentes para sancionar este tipo de eventos.
- **Derechos de los detenidos.** Por la vulnerabilidad de la zona, es preocupante el accionar de la Policía Nacional y puntualmente de la policía Judicial, dentro de los procesos investigativos para establecer la responsabilidad de posibles autores delincuenciales, en donde se ha determinado la procedencia de actos que atentan contra la integridad de los detenidos, entendiéndose la existencia de torturas y otros actos denigrantes. Por ello es recomendable la aplicación de medidas de control para evitar la continuidad de este tipo de eventos.
- **Derechos de la Niñez y Adolescencia.**-Para dicho grupo humano dadas las múltiples acciones del Defensor Público, este organismo defensorial ha asumido de manera directa el patrocinio de las causas de alimentos, paternidad y tenencia, las cuales han sido recomendadas al funcionario Juan marco Gonzaga, para que asuma el patrocinio directo de estas causas judicial con la supervisión del Comisionado provincial, dada la gran demanda de este tipo de causas que involucra y compromete el accionar de esta institución defensorial.