



Delegado de Esmeraldas, Marco Costa, durante gestión oficiosa en Registro Civil por negativa de inscribir a niña.

Delegación Provincial de Esmeraldas

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de acuerdo con sus atribuciones establecidas en la Constitución de la República y en los Principios de París¹, es la Institución Nacional de los Derechos Humanos cuyo mandato principal es la tutela y promoción de los derechos humanos, de la naturaleza y de las personas usuarias y consumidoras.

Conforme a dicho mandato, la Defensoría del Pueblo si bien trabaja de forma sistémica en la tutela y promoción de todos los derechos fundamentales, ha enfocado su labor en cuatro ejes estratégicos que son: a) derecho a la vida y a la integridad personal; b) la lucha contra la violencia y la discriminación; c) derecho a la vivienda adecuada; y d) servicios públicos domiciliarios y consumidores.

La labor de la Defensoría se realiza de acuerdo con su Estructura Organizacional por procesos que prevé el nivel directivo a cargo del Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo de Ecuador; Patricio Benalcázar Alarcón, Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza y Jhoanna Pullas, Adjunta de Usuarios y Consumidores.

Cada Adjuntía cuenta con direcciones generales, las mis-

mas que a su vez se componen de direcciones nacionales.

La Adjuntía de Derechos Humanos y de la Naturaleza tiene a su cargo las direcciones generales de:

- Tutela integrada por las direcciones nacionales de Atención Prioritaria y Libertades; Derechos del Buen Vivir; Derechos Colectivos, de la Naturaleza y Ambiente; y Mecanismo de Prevención de la Tortura y Tratos Crueles y Degradantes. En proceso se encuentra la implementación de la Dirección Nacional de Reparación de Víctimas.

- Incidencia en Políticas Públicas integrada por las direcciones nacionales de Investigación e Incidencia de Políticas Públicas; Análisis Normativo e Incidencia en Política Pública; y Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- Educación e Investigación integrada por las direcciones nacionales de Educación y Capacitación; y de Gestión Documental Especializada y Multimedia.

Por su parte, la Adjuntía de Usuarios y Consumidores tiene a su cargo las direcciones generales de:

¹ Los Principios de París contienen los estándares normativos mínimos que deben seguir las instituciones nacionales de derechos humanos para ser consideradas como tales; dichos Principios señalan por ejemplo la independencia financiera y administrativa de la que deben gozar las mencionadas instituciones y la representación pluralista de la sociedad interesada en la protección y promoción de los derechos humanos.



- Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios integrada por las direcciones nacionales de Agua, Saneamiento y Alcantarillado; y Electricidad, Telefonía, Gas y otros servicios análogos.

- Consumidores de Bienes y Productos de Consumo Masivo integrada por las direcciones nacionales de Registro de Proveedores de Bienes y de Reclamos de Consumidores.

La Defensoría del Pueblo cuenta además con áreas de apoyo encargadas de los procesos administrativos, financieros, jurídicos, de planificación y de comunicación social.

Es importante destacar que la Institución Nacional de Derechos Humanos del Ecuador ejerce sus atribuciones a nivel nacional, considerando las normas constitucionales que prevén la desconcentración de las instituciones

estatales con el fin de impulsar el desarrollo armónico del país, el fortalecimiento de la participación ciudadana y de las entidades seccionales, y la distribución de los ingresos públicos y de la riqueza. Así, se establecen como entes desconcentrados las Coordinaciones Generales Zonales y las Delegaciones Provinciales, a las que se les ha otorgado atribuciones y responsabilidades enmarcadas dentro de la misión y visión de la Defensoría del Pueblo.

Durante el año 2014, la Defensoría del Pueblo a través de sus Coordinaciones Generales Defensoriales Zonales y Delegaciones Provinciales ha emprendido varias acciones enfocadas principalmente en los ejes estratégicos de trabajo de la institución.

De tal forma, en la Delegación de Esmeraldas a cargo de Marco Antonio Costa, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 208 casos, resolvió 129 y quedaron 140 expedientes abiertos y en trámite. Considerando la existencia de casos presentados en años anteriores que se encuentran tramitándose actualmente. Esta información se deriva de la tabla detallada a continuación.

Tabla 1
Casos atendidos a nivel provincial de enero a diciembre 2014

Número de Casos - Enero a Diciembre 2014 - ESMERALDAS

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	15	16	6
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	1	1	0
Derechos de la Naturaleza	0	1	0
Derechos de Libertad	27	49	19
Derechos de Protección	63	42	18
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	4	57	54
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	30	42	32
TOTAL	140	208	129

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Esmeraldas (2014) Casos atendidos a nivel provincial. Quito: DPE.



Es importante señalar que la Defensoría del Pueblo, para la resolución de los casos que son puestos en su conocimiento, prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos. Es así que de los casos ingresados en el año 2014 en la Delegación Provincial de Esmeraldas, 87 correspondieron a investigaciones defensoriales, 26 a gestiones oficiosas, 53 a trámites de consumidores, 39 a vigilancias del debido proceso y tres a seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

Casos emblemáticos

- A pedido del señor Cónsul de Colombia, la Defensoría visitó a un ciudadano colombiano detenido en el Centro de Detención Provisional de Esmeraldas quien manifestaba haber sido maltratado por parte de elementos de la Policía Nacional.

- Se realizó la vigilancia del debido proceso en un juicio penal seguido contra un niño de nacionalidad colombiana, con estatus de refugiado, iniciado en razón de que miembros de la Policía Nacional le imputaban un supuesto delito de tentativa de asesinato. La Defensoría acompañó cada una de las etapas y diligencias procesales incluyendo las audiencias y detectó incidentes y anomalías dentro del proceso. El ciudadano fue sentenciado a un año de privación de libertad en primera instancia; y ante ello, la Defensoría puso en conocimiento del Director Provincial del Consejo de la Judicatura las anomalías del proceso. Posteriormente, al haberse apelado la sentencia, la Sala Única de la Corte Provincial, procedió a revocar la sentencia de primera instancia por mala interpretación de la prueba.

- Ante la negativa de ciertos funcionarios de proceder a la inscripción de las personas que se encuentran en situación de movilidad, la Defensoría, a través de la oficina provincial y de la oficina cantonal ubicada en San Lorenzo, ha realizado gestiones oficiosas ante diversas instituciones, especialmente el Registro Civil. Estas gestiones permitieron que niños y niñas puedan ser inscritos garantizando así varios derechos, entre ellos el derecho a la identidad y el derecho a la igualdad y no discriminación. Es importante resaltar que los funcionarios exigían en un primer momento requisitos no establecidos en la Constitución y la ley.

- La Defensoría del Pueblo trabajó en la protección del derecho a la educación, apoyando a algunas personas en situación de movilidad a quienes, para matricularse en el sistema educativo, se les exigía ciertos requisitos que no se solicitaban a los estudiantes nacionales.

- Acudió a la Defensoría una ciudadana colombiana con cuatro hijos a quienes se les había otorgado cupos en diferentes centros de estudio alejados de su domicilio. Mediante una gestión oficiosa se consiguió que todos los hermanos sean inscritos en un solo centro de educación cercano al domicilio de su madre.

- Se han tramitado varias acciones defensoriales, principalmente gestiones oficiosas, ante la negativa de ciertas entidades financieras de abrir cuentas bancarias a ciudadanos en situación de movilidad. Así, por ejemplo, se destaca la negativa del Banco de Fomento de aperturar una cuenta de ahorro a una ciudadana colombiana, que requería de la misma para tramitar una beca de estudios ante el IECE y a quien el Banco solicitaba

un depósito inicial de USD 1.000; la Defensoría realizó las gestiones oficiosas correspondientes ante la entidad financiera y logró que la ciudadana pueda aperturar la cuenta requerida con un depósito de USD 20 de la misma forma que cualquier ciudadano nacional.

- La Defensoría conoció el caso de una persona de nacionalidad colombiana quien requería atención especializada y urgente pues se le detectaron células cancerígenas en un examen de mama y, pese a ello, el turno para la cita médica correspondiente no contemplaba una fecha cercana. Se realizaron gestiones oficiosas ante la Dirección Provincial de Salud de Esmeraldas y se consiguió que la persona obtenga un turno para ser atendida en la ciudad de Quito de manera urgente y pueda iniciar el tratamiento médico requerido por su estado de salud.

- Se instauró una investigación defensorial ante la queja presentada por el propietario de una vivienda afectada por la rotura de tuberías de agua colocadas por la Empresa de Agua San Mateo y el Cuerpo de Ingenieros, el proceso dio como resultado que se entreguen materiales de construcción para que el peticionario pueda reconstruir el área afectada por el desbordamiento de las aguas.

- Múltiples han sido las peticiones que se han presentado en la Delegación Provincial por parte de personas que se han sentido afectadas por las comercializadoras de electrodomésticos, principalmente ante el incumplimiento de las garantías técnicas que protegen las compras. Es por ello que la Defensoría, mediante acciones como audiencias de mutuo acuerdo, ha logrado canalizar directamente soluciones a los problemas planteados y, en ciertos casos, ha emitido informes de consumidores que han sido enviados a los Juzgados de lo Penal de Esmeraldas.

Acciones en Incidencia en Política Pública

- Se llevaron a cabo varias reuniones de trabajo con el Alcalde del cantón Esmeraldas y el Comisario Municipal para resolver con enfoque de derechos algunos problemas presentados con las y los comerciantes minoristas que laboran en las afueras del Mercado Central.

- Asimismo, se han mantenido reuniones con los Alcaldes de los cantones Esmeraldas, Atacames, San Lorenzo, y representantes del GAD Municipal de Quinindé, con el fin de prevenir la vulneración de los derechos de las personas que realizan actividades de comercio informal.

- Se han mantenido reuniones, tanto con el Director Provincial del Consejo de la Judicatura, como con los encargados de las Unidades Judiciales Multicompetentes de los cantones Atacames, Quinindé y San Lorenzo, con el fin de establecer espacios de colaboración para que los funcionarios judiciales brinden todas las facilidades a los servidores de la Defensoría del Pueblo para el seguimiento de las causas que, de acuerdo con sus competencias constitucionales y legales, conozcan.

- Se han mantenido espacios de diálogo permanentes con los representantes de la empresa pública CNEL EP con el objeto de analizar y hacer seguimiento a los procesos inicia-



dos en esta Delegación Provincial. Estas reuniones han permitido resolver los casos en menor tiempo, logrando en varias ocasiones rebajas importantes, ya que se han visualizado directamente los procesos de facturación y refacturación mal efectuados debido a que las personas que toman las lecturas no llegan hasta los domicilios y la empresa procede a generar valores promedios de consumo, afectando con ello a los usuarios del servicio. Inclusive, en determinadas situaciones, se ha evitado que se inicien procesos de coactivas o de suspensión del servicio en contra de las personas que han presentado sus quejas ante la Defensoría del Pueblo.

Acciones en Educación



Capacitación a estudiantes del colegio Sagrado Corazón de Esmeraldas

- Se desarrollaron procesos de capacitación en derechos humanos dirigidos a 45 lideresas de las comunidades ubicadas en el cantón Rioverde, con el fin de que puedan colaborar ante los posibles problemas relacionados con la vulneración de derechos que se presenten en cada una de sus comunidades.
- Se capacitó en derechos humanos a 70 estudiantes del segundo año de bachillerato del Colegio Sagrado Corazón, quienes se encargaron de replicar lo aprendido a sus compañeros de la misma entidad educativa.
- Se organizó y llevó a efecto la Feria de Derechos, con la participación de 17 instituciones tanto públicas como privadas, la que tuvo como objetivo difundir en la comunidad que reside en Esmeraldas el rol de cada institución frente a la vulneración de derechos humanos.
- Se participó en la Feria por el Día Mundial de la Movilidad Humana, organizada por el GAD Municipal de Esmeraldas, en la que se dio a conocer a la comunidad las actividades que realiza la Defensoría en esta materia.

- Se desarrolló un foro territorial para promocionar el Proyecto de Ley del Sistema de Protección y Promoción de Derechos, con la participación de aproximadamente sesenta representantes de distintas organizaciones quienes realizaron varios aportes relacionados con sus necesidades concretas y que fueron sistematizados para servir de insumos al citado Proyecto.

Es importante destacar que la ubicación fronteriza de la Provincia de Esmeraldas ha incidido en que la Defensoría actúe en diversos casos que involucran vulneraciones de derechos de personas quienes, de acuerdo con la Constitución, pertenecen a grupos de atención prioritaria por encontrarse en situación de movilidad humana. La Defensoría, como se ha visto en los casos descritos y en otros que ha conocido, ha brindado apoyo a estas personas a través de acciones defensoriales concretas

con el fin de conseguir que sean atendidas en igualdad de condiciones respecto de los nacionales.

Ejecución presupuestaria

Tabla 2
Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		19.595,49
Agua Potable	-	0,00
Energía Eléctrica	12	1251,46
Telecomunicaciones	12	4.113,63
Arrendamientos	12	10.646,40
Mantenimientos	-	3.584,00
Gastos de Inversión		1.548,76
Equipamiento Tecnológico	2	1.548,76
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	-
Maquinaria y Equipos	-	-
Gastos en Personal		131.497,01
Remuneraciones Personal *	7	131.497,01
Total Delegación		152.641,26

*Equipamiento tecnológico 2PC

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	799,34
Monto ejecutado	796,90
% Ejecución	99,69%

*Total asignado POA 2014

*Monto Ejecutado a Diciembre 2014

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2014) Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de Esmeraldas. Quito: DPE.



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec

Delegación de Esmeraldas
Rocafuerte 1-14 entre Bolívar y Malecón
Teléfono: (06) 2 724450

Somos parte de la **FTCS**
Función de Transparencia y Control Social

encuétranos en:

