



Feria ciudadana Tiempo de Derechos, Galápagos.

Delegación Provincial de Galápagos

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 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 de 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 mismas 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 e incidencia en Política Pública; y Transparencia y Acceso a Información Pública.
- Educación e Investigación integrada por las direcciones nacionales de Educación y Capacitación; y de Gestión Documental Especializada y Multimedia.

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.



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

- 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 Denuncias y 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.

En la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Galápagos a cargo de Julia Becerra, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 50 casos; resolvió 34 y quedaron 65 expedientes abiertos y en trámite. Considerando la existencia de casos presentados en años anteriores que se encuentran tramitándose actualmente. Esta información se deriva en la tabla detallada a continuación.

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

Número de Casos - Enero a Diciembre 2014 - GALÁPAGOS

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	3	4	3
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	0	0	0
Derechos de la Naturaleza	1	2	2
Derechos de Libertad	20	21	12
Derechos de Protección	39	11	8
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	0	6	6
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	2	6	3
TOTAL	65	50	34

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Galápagos. (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 en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo en Galápagos, de los casos ingresados en el 2014, (50) se realizó la presentación de una garantía jurisdiccional, 25 investigaciones defensoriales, siete gestiones oficiosas, seis trámites de consumidores y 11 vigilancias del debido proceso.



Gestión oficiosas a favor de adulto mayor.

Casos emblemáticos

- En Galápagos se presentó una acción de protección a favor de una pareja de personas del mismo sexo, a la que habían negado la residencia permanente aduciendo que no cumplían con lo previsto en el Art. 222 del Código Civil. En este caso la Defensoría declaró vulnerados el derecho a la igualdad formal y no discriminación, el derecho al libre desarrollo de la personalidad y el derecho a la seguridad jurídica. La jueza ordenó al Comité de Calificación y Control de Residencia que deje sin efecto la resolución que niega la residencia permanente y se los califique como residentes permanentes de Galápagos.

- Padres y madres de alumnos y alumnas con discapacidades denuncian a cooperativa de transporte público "La Galapaguera", por negarse a transportarlos en Galápagos. Debido a que el caso implicaba la afectación del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad y del derecho a disponer de servicios de calidad, se convocó a una audiencia pública a la Setedis, a la Agencia Nacional de Tránsito y al Consejo de Gobierno (entes que regulan y controlan el servicio de transporte público en Galápagos) donde las instituciones se comprometieron a desarrollar procesos de promoción, difusión, sensibilización y capacitación dirigido tanto a los usuarios del servicio de transporte como a los prestadores del servicio.

- La Defensoría conoció el caso de un usuario que presentó una queja en contra de la Compañía Aérea Interislas Emetebe, por no haber sido comunicado en tres ocasiones de la suspensión de vuelos hacia su destino. La intervención de la Defensoría incidió en que el peticionario logre un acuerdo favorable con la

Compañía, que en compensación por la suspensión injustificada del servicio le otorgó tres pasajes gratis en la ruta Isabela – San Cristóbal.

- Se realizó una audiencia pública en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Cristóbal por no dar respuesta a reclamos administrativos respecto de la aplicación de descuentos del 50% en los servicios básicos, contemplados en la Ley del Anciano y Ley Orgánica de Discapacidades. La Defensoría del Pueblo abrió un expediente de investigación defensorial por la presunta vulneración del derecho a dirigir quejas y peticiones y a obtener respuestas oportunas, derechos consagrados en el artículo 66, numeral 23 de la Constitución. Se logró que el Gobierno Municipal de respuesta a la petición del interesado.

- Se realizó una audiencia pública con el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Cristóbal, para garantizar el descuento del 50% en los servicios básicos, contemplados en la Ley del Anciano y Ley Orgánica de Discapacidades.

Acciones de Incidencia en Políticas Públicas

- Participación en la campaña "Consumo Solidario y Responsable" y visita a establecimientos comerciales para verificar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. El objetivo de la campaña fue garantizar los derechos de las personas consumidoras y los logros alcanzados se plasmaron en la anuencia de las y los proveedores para acoger las recomendaciones de la Defensoría y brindar información clara, precisa y veraz respecto de la calidad y precios de los productos ofertados.

- Intervención en el programa denominado "Radio Comunitaria", en la Radio la Voz de Galápagos, para difundir y promover los derechos humanos y el rol de la Defensoría del Pueblo.

- Reunión de trabajo con representantes del Consejo de Gobierno, con el Director de Población y Control de Residencia del Consejo de Gobierno y con la Comandancia SubZona de Policía Galápagos No. 20, con el objeto de revisar los procedimientos utilizados por las y los oficiales de Seguimiento de Control de Residencia en los procesos administrativos de abandono voluntario y forzoso de las personas que no tienen regularizada su permanencia en la provincia de Galápagos. El Director Provincial de Movilidad y Población del Consejo de Gobierno, se comprometió a realizar los procesos de expulsión dentro del marco absoluto de respeto a los derechos humanos y al debido proceso, observando el plazo previsto en el Art. 48 del Reglamento Especial



de Calificación y Control de Residencia, esto es que las personas en estado irregular sean recibidas en audiencia para que justifiquen su permanencia en la provincia.

- Reunión de trabajo con el Secretario Técnico del Consejo de Gobierno con el fin de recordar a la Administración Pública el deber y la obligación de garantizar a las y los ciudadanos el derecho a obtener respuestas oportunas a sus peticiones.

- Reunión de trabajo con el Delegado Provincial del Sistema de Rentas Internas, en la que se acordó la firma de una carta de compromiso entre la Defensoría del Pueblo y el Sistema de Rentas Internas, para trabajar en procesos educativos dirigidos a dueños y dueñas de establecimientos comerciales y otros sectores productivos, a fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras.

Acciones en Educación

- La Delegación de la Defensoría del Pueblo de Galápagos, y otras instituciones locales e instituciones educativas (Consejo de Gobierno, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Secretaría Técnica de Discapacidades, Unidad Educativa Liceo Naval, Colegio Ignacio Hernández) se concentraron en un acto público para resaltar, promocionar y sensibilizar sobre la importancia del respeto de los derechos humanos en cada una de las instituciones participantes; el evento tuvo lugar el 10 de diciembre en la plazoleta municipal, ubicada en la Av. Charles Darwin.



Visita de funcionarios de la DPE a locales comerciales.

Ejecución presupuestaria

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

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		21.141,59
Agua Potable	-	0,00
Energía Eléctrica	12	499,88
Telecomunicaciones	12	4.283,30
Arrendamientos	12	5.376,00
Mantenimientos	-	1.982,41
Gastos de Inversión		1.548,76
Equipamiento Tecnológico *	2	1.548,76
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	-
Maquinaria y Equipos	-	-
Gastos en Personal		140.833,25
Remuneraciones Personal *	4	140.833,25
Total Delegación		154.523,60

* Equipamiento Tecnológico 2 PC

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	170,40
Monto ejecutado	170,40
% Ejecución	100,00%

* Total asignado POA 2014

* Monto Ejecutado a Diciembre 2014

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



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec

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

Delegación de Galápagos
Calle Guayaquil, entre Av. Quito y 12 de Febrero.
Teléfono: (05) 2520 - 641

encuétranos en:

