



Feria ciudadana en el Cantón Limón Indanza por la conmemoración del Día de la Declaración Universal de los Derechos Humanos

Delegación Provincial de Morona Santiago

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 Morona Santiago, a cargo de Yajaira Curipallo, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 84 casos, resolvió 78 y quedaron 43 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 - MORONA SANTIAGO

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	8	28	30
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	0	1	2
Derechos de la Naturaleza	1	1	3
Derechos de Libertad	7	10	6
Derechos de Protección	12	10	9
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	10	24	20
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	5	10	8
TOTAL	43	84	78

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Morona Santiago. (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 conocimiento, prevé una serie de procesos o trámites defensoriales que buscan la tutela de los derechos. Es así que de los casos ingresados en la Delegación Provincial de Morona Santiago en el año 2014, se realizó la presentación de dos garantías jurisdiccionales, 46 correspondieron a investigaciones defensoriales, dos a gestiones oficiosas, 24 a trámites de consumidores, nueve a vigilancias del debido proceso y un caso fue de seguimiento de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

Casos emblemáticos



Audiencia por negativa de Empresa Eléctrica de proporcionar su servicio a ciudadana

- Se realizaron visitas *in situ* al Hospital General de Macas, y Hospital del Día del IESS, con el propósito de verificar la situación respecto a la dotación de antiretrovirales, revisar los esquemas de tratamiento que se brindan en las unidades de salud, determinar la calidad del servicio prestado y la existencia o no de letreros de información sobre unidades de atención de reclamos.
- La Defensoría abrió una investigación defensorial y emitió la resolución correspondiente, por cuanto directivos de la Cooperativa JEEP actuaron de manera violenta en contra de una persona adulta mayor, a la que requerían el pago de una deuda asumida por su hija, olvidando que, de acuerdo con la Constitución, es una persona que pertenece a un grupo de atención prioritaria.
- Se realizó la vigilancia a un proceso de medidas cautelares que dio como resultado que un docente sea reintegrado a sus labores y le sea otorgada la carga horaria correspondiente como maestro del Colegio Italia del Cantón Santiago de Méndez.
- La Defensoría inició una investigación defensorial y emitió la correspondiente resolución, por la negativa de la Empresa Eléctrica de proporcionar el mencionado servicio, a una ciudadana de la provincia que residía en un sector donde todas las viviendas poseían dicho servicio público domiciliario. La Empresa Eléctrica

acató la resolución defensorial y procedió a realizar los trabajos de colocación de postes y otras actividades necesarias para que la peticionaria cuente con el servicio requerido.

- Se han tramitado expedientes de usuarios Y consumidores, de forma sumaria, en los casos interpuestos en contra de la Empresa CLARO, por no haber proporcionado a sus clientes la información adecuada y oportuna. En cuatro procesos se lograron acuerdos entre las partes, y en tres procesos adicionales, se emitieron informes motivados que fueron remitidos a las autoridades competentes.

Acciones de Incidencia en Políticas Públicas

- Se realizó un diálogo interinstitucional sobre servicios públicos de calidad con el fin de exponer la problemática y encontrar soluciones a las causas comunes, detectadas por la Defensoría respecto de los servicios que prestan algunas empresas. Se trabajó en una hoja de ruta donde los principales ejes de trabajo fueron la facturación excesiva, el pago del seguro por sobrecargas eléctricas, la falta de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ley del Anciano, las redes eléctricas para provisión del servicio en viviendas alejadas, el reglamento de suministro de energía eléctrica que manejan las empresas eléctricas y los costos del transformador en el área rural.
- Se mantuvieron reuniones con los representantes de la Empresa Regional Centro Sur y se les presentó una propuesta de defensa de las personas usuarias. Así, se firmó un acuerdo con la empresa con la finalidad de que reciba las quejas de los usuarios y las tramite en un plazo máximo de ocho días.
- Se realizaron diálogos interinstitucionales sobre servicios públicos de calidad en cada uno de los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia, en ellos, además, se trató el tema de la medición de satisfacción del servicio de agua potable. De la misma manera se mantuvieron reuniones con el Director de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur con el objeto de tratar temas de provisión del servicio de energía eléctrica en determinados sectores.
- En el tema de consumidores y usuarios se solicitó información a los GAD municipales para conocer el procedimiento y cumplimiento de la resolución que beneficia a las personas adultas mayores y personas con discapacidad con respecto al descuento del 50% en los servicios públicos. Esta solicitud de información se inscribe en el permanente acompañamiento que ha realizado la Defensoría respecto de las personas adultas mayores y personas con discapacidad para obtener que se brinde atención inmediata a sus pedidos de exencio-



nes tributarias y descuentos, a los que tienen derecho de acuerdo con la Constitución.

- Se inició un estudio constitucional de la ordenanza municipal, vigente desde el año 2005, que regula y controla la actividad comercial ambulante en el cantón Morona. El estudio destacó la necesidad de proponer reformas con el fin de que la ordenanza concuerde con lo que determina la Constitución de la República y no se vulneren los derechos humanos de estas personas.

- Se mantuvo una reunión de trabajo con autoridades de nueve instituciones públicas con quienes se construyó una ruta de atención de casos por vulneración de derechos y se estableció el compromiso de establecer actividades interinstitucionales en temas de educación en derechos humanos.

Acciones en Educación

- En la semana denominada *Tiempo de Derechos*, la Defensoría realizó un enlace radial junto con las otras autoridades de la Función de Transparencia presentes en Morona Santiago, con el objetivo de informar y promover en la ciudadanía el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos. Asimismo, la Defensoría participó en varias ferias ciudadanas: en el cantón Sucúa por el Día Internacional de las Personas con Discapacidad; en el Cantón Limón Indanza por el Día Internacional de los Derechos Humanos; y, realizó el foro *Tiempo de Derechos* en el cantón Morona, el cual contó con numerosa concurrencia de miembros de organizaciones sociales de la localidad y provincia.

- En el marco del eje de derecho a la vida y a la integridad personal se realizó el primer taller sobre derechos humanos con las y los estudiantes del Colegio Don Bosco de la ciudad de Macas.

- Se realizó una reunión de socialización de los derechos de las personas privadas de libertad en el Centro de Rehabilitación Social de Varones y Mujeres de Macas.

- Se realizaron campañas de protección a los derechos de las personas consumidoras con el propósito de verificar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, con ocasión del Día de la Madre y Navidad, en almacenes de electrodomésticos en los cantones de Macas, Sucúa, y Gualaquiza; por época de inicio de clases, en 85 locales de venta de útiles escolares ubicados en los cantones de Morona, Sucúa, Limón Indanza, Logroño y Méndez.

- En la parroquia Bermejitos del cantón Gualaquiza se realizó un evento de socialización de las competencias de la Defensoría del Pueblo, y de nociones de derechos humanos, con el fin de fomentar su ejercicio y de difundir

el rol de la Defensoría del Pueblo en casos de vulneración.

- Se mantuvo una reunión con los propietarios de almacenes de electrodomésticos de la ciudad de Macas con el fin de informar respecto del cumplimiento de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y socializar la campaña de consumo responsable y solidario que se llevó a efecto por época de fin de año.

Ejecución presupuestaria

Tabla 2
Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Morona Santiago

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		11.733,60
Agua Potable	12	148,20
Energía Eléctrica	12	404,58
Telecomunicaciones	12	4.113,62
Arrendamientos	12	7.067,20
Mantenimientos	-	0,00
Gastos de Inversión		543.593,17
Equipamiento Tecnológico	1	774,38
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	1	529.518,79
Maquinaria y Equipos	1	13.300,00
Gastos en Personal		52.648,42
Remuneraciones Personal *	5	52.648,42
Total Delegación		607.975,19

*Equipamiento Tecnológico 1PC

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	1.276,89
Monto ejecutado	1.276,89
% 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 Morona Santiago. Quito: DPE.



www.dpe.gob.ec

Delegación de Morona Santiago
24 de Mayo entre Juan Carlos de la Cruz y
Kiruba
Teléfono: (07) 2 702077

encuétranos en:

