



Zaida Rovira, Delegada Provincial de Santa Elena en entrevista sobre acciones de la Defensoría del Pueblo.

## Delegación Provincial de Santa Elena

La Defensoría del Pueblo de Ecuador, de acuerdo con sus atribuciones establecidas en la Constitución de la República y en los Principios de París<sup>1</sup>, 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.

<sup>1</sup> 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 Santa Elena a cargo de Zaida Rovira, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

## Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 403 casos, resolvió 2.097 y quedaron 1.315 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 - SANTA ELENA

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	93	37	569
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	76	0	177
Derechos de Participación	1	1	8
Derechos de la Naturaleza	50	1	111
Derechos de Libertad	335	27	431
Derechos de Protección	522	63	1
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	139	177	543
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	99	97	257
<b>TOTAL</b>	<b>1.315</b>	<b>403</b>	<b>2.097</b>

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación de la Defensoría del Pueblo en Santa Elena. (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 Santa Elena, de los casos ingresados en el 2014, se realizó 158 investigaciones defensoriales, tres gestiones oficiosas, 176 trámites de consumidores, 58 vigilancias del debido proceso y ocho seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

## Casos emblemáticos

- Apertura de expediente de ciudadano con discapacidad en contra del Consorcio de Transportación de Santa Elena, en el que se señaló que las unidades de transporte urbano no le permitían la subida a las unidades de transporte y cuando paraban lo hacían a varios metros de él, con la gestión se logró que la institución requerida ofrezca disculpas públicas y otorgue un pase gratuito. El Consorcio se comprometió a velar por la conducta adecuada de sus conductores, además solicitó a la Defensoría del Pueblo que capacite a sus 240 choferes en derechos y atención a personas de grupos de atención prioritaria.

- Integrantes de la compañía de transporte en tricimotos El Poder de la Humildad, en la provincia de Santa Elena, presentaron una queja por la vulneración de su derecho al trabajo, a la igualdad y no discriminación y a la transportación de la ciudadanía. Durante la investigación se determinó que la Agencia Nacional de Tránsito vulneró el derecho a la seguridad jurídica y al debido proceso administrativo, por lo que se emitió la resolución declarando la vulneración de dichos derechos y exhortando a la institución pública a respetar los derechos ciudadanos. Cabe mencionar que la resolución fue apelada y finalmente la Adjuntía de Derechos Humanos en resolución notificada a las partes, ratificó la declaración de vulneración del derecho al trabajo, a la seguridad jurídica y al debido proceso; gracias a la intervención de la Delegación los trabajadores autónomos en la modalidad de tricimotos se encuentran organizando su reinserción a sus actividades.

- Una persona transexual acudió a la Defensoría del Pueblo para presentar una queja en contra del Registro Civil de Santa Elena ya que su derecho al cambio de nombre en su cédula fue negado. Producto de la investigación defensorial realizada, se logró que la institución requerida reconozca el derecho a la solicitante y registre sus nombres femeninos en su documento de identidad.

- Se logró que estudiantes de la Unidad Educativa del Milenio de la Comuna Julio Moreno, sean reintegrados a la institución después de que habían sido separados y expuestos públicamente por sospecha de consumo de drogas. Un inadecuado procedimiento dio lugar a que se discriminara a los estudiantes y a que se los sometiera a un trato degradante por parte de compañeros y profesores. Finalmente se logró la reincorporación de los jóvenes, acción que fue articulada con la Dirección Distrital de Educación.

- Se logró revocar la resolución mediante la cual se negaba la vivienda a ciudadanos refugiados en la provincia de Santa Elena. Se dio apertura a un espacio de diálogo con funcionarios del GAD Municipal del cantón La Libertad de la provincia de Santa Elena, a partir de una noticia que se dio a conocer por una radio de la localidad donde un ciudadano de nacionalidad colombiana con estatus de refugiado indicaba que había solicitado el alquiler de un terreno municipal para la construcción de su vivienda, solicitud que fue negada por el Cabildo que argumentó que por la condición de refugiado no se le podía conceder el alquiler. Luego de la intervención de la Delegación se logró incidir en las autoridades quienes reflexionaron sobre el trato preferente al que tiene derecho la población refugiada para luego proceder a aprobar la concesión del terreno para vivienda. Se logró además el compromiso por parte de las autoridades municipales de respetar el derecho a la vivienda de los ciudadanos refugiados.

- La Delegación atendió el pedido de los habitantes del cantón Libertad (260 ciudadanos/as) en Santa Elena, quienes recibían agua potable a ciertas horas en la noche. Se emitió la resolución en la que se determinó la vulneración del derecho al agua y se exhortó a la empresa AGUAPEN a atender de forma integral la cobertura de agua potable a los/as solicitantes y a incorporar en el POA del 2015 del GAD la construcción de las nuevas tuberías que permitan la optimización del servicio.

## Acciones de Incidencia en Políticas Públicas

- En la provincia de Santa Elena, a través de acciones de coordinación interinstitucional con los organismos de control, se logró que instituciones como bancos, compañías y telefónicas contesten a las quejas de los/as usuarios/as de manera inmediata. Esta articulación ha dado como resultado que los expedientes relacionados con reclamos por servicios bancarios y telefónicos se resuelvan de forma inmediata dada la intervención de los organismos de control.



- Mediante acción de coordinación interinstitucional que involucró a los tres Alcaldes de la provincia, Gobernador, Gerente de AGUAPEN y a las tres Juntas Administradoras del Agua, se logró garantizar el derecho del acceso al agua de los habitantes de la provincia de Santa Elena, durante las declaratorias de emergencia. Se suscribió un acuerdo entre el Alcalde de Santa Elena en calidad de representante de la empresa mancomunada de agua, el Gerente de AGUAPEN y los dirigentes comunales. En este acuerdo se comprometen a proveer de agua de forma gratuita mediante tanqueros a las comunas durante la emergencia.



Tutela del derecho humano al agua.

## Acciones en Educación

- Se fortalecieron las capacidades técnicas y de información de 16 Defensorías Comunitarias en Santa Elena. En tres talleres realizados en las comunas de Barcelona, San Pablo y la parroquia Atahualpa 100 personas fueron capacitadas en las competencias de la Defensoría del Pueblo, derechos humanos, vida digna, derecho a la igualdad y no discriminación, derecho a la salud y educación, con la colaboración de la Gobernación de Santa Elena, Intendencia de Policía, Distrital 1 de Educación y Salud, con la finalidad de que las personas capacitadas puedan dar respuestas inmediatas a los/as habitantes de las comunas y puedan realizar las derivaciones necesarias a las instancias correspondientes.

- En el cantón Salinas se generaron espacios de diálogo y capacitación en temas de derechos de niñez y adolescencia, dirigidos a 20 funcionarios/as públicos de la provincia de Santa Elena, logrando que se sensibilicen en torno a sus concepciones, actitudes y prácticas sobre los derechos de este grupo de atención prioritaria, así como también se generaron compromisos para que las instituciones motiven acciones que den cuenta de la incorporación del enfoque intergeneracional y de derechos.

- Respecto de un caso por discriminación en el servicio público de transporte que sufrió un ciudadano con discapacidad en la provincia de Santa Elena, se trabajó en contenidos y metodologías desde las respectivas

competencias de la Agencia Nacional de Tránsito y la Secretaría Técnica de Discapacidades, con el fin de sensibilizar y capacitar a 240 conductores de líneas urbanas que conforman el consorcio CITSE, en derechos de personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

- Proceso de capacitación en las comunas de San Pablo, Atahualpa, Barcelona y con la Federación de Barrios de la Libertad de la Provincia de Santa Elena, sobre temas de Derechos de Consumidores y Usuarios, logrando que 200 personas conozcan sus derechos y se empoderen de los mismos.

## Ejecución presupuestaria

Tabla 2  
Ejecución Presupuestaria de la Delegación Provincial de Santa Elena

Concepto	Número	Total por Gasto
<b>Gastos Operativos</b>		<b>14.501,43</b>
Agua Potable	12	62,30
Energía Eléctrica	12	1.468,50
Telecomunicaciones	12	4.113,63
Arrendamientos	12	6.664,00
Mantenimientos	-	2.193,00
<b>Gastos de Inversión</b>		<b>4.300,80</b>
Equipamiento Tecnológico	-	-
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	4.300,80
Maquinaria y Equipos	-	-
<b>Gastos en Personal</b>		<b>116.197,48</b>
Remuneraciones Personal *	6	116.197,48
<b>Total Delegación</b>		<b>134.999,71</b>

Estudio de diseño definitivo

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	2.780,47
Monto ejecutado	2.677,47
% Ejecución	96,30%

\* 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 Santa Elena. Quito: DPE.

Delegación de Santa Elena  
Calle Sucre S/N, entre Colonche y Rocafuerte.  
Teléfono (04) 2942 - 064

