



Coordinación General Defensorial Zonal 9 durante Taller sobre DDHH a transportistas

Coordinación General Defensorial Zonal No.9 Pichincha

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 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 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 Coordinación Defensorial Zonal 9 en Quito a cargo de Bismark Moreano, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Coordinación recibió un total de 1.091 casos; resolvió 1.017 y quedaron 353 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 zonal de enero a diciembre 2014

Número de Casos - Enero a Diciembre 2014 - PICHINCHA

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	29	60	58
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	0	0	0
Derechos de la Naturaleza	0	0	3
Derechos de Libertad	81	177	147
Derechos de Protección	132	128	101
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	110	702	681
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	1	24	27
TOTAL	353	1.091	1.017

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Coordinación General Defensorial Zonal en Quito. (2014) Casos atendidos a nivel zonal. 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 Coordinación General Defensorial Zonal en Quito, de los casos ingresados en el 2014, se realizó la presentación de dos garantías jurisdiccionales, 242 investigaciones defensoriales, 13 gestiones oficiosas, 709 trámites de consumidores, 119 vigilancias del debido proceso y 6 seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.

Casos emblemáticos



Amicus Curiae ante el Juzgado de la Niñez y Adolescencia, sobre un Hábeas Corpus de un ciudadano hindú.

- Se realizaron vigilancias al debido proceso en casos de personas desaparecidas, acompañando a las diligencias programadas por las y los fiscales, tales como búsquedas y barridos del área donde se presume existen indicios.

- La Coordinación General Defensorial Zonal 9 admitió una petición impulsada por una funcionaria del Ministerio de Inclusión Económica y Social que trabajaba bajo la modalidad de servicios ocasionales y se encontraba en ejercicio de su derecho al período de lactancia, sin embargo su contrato fue cancelado sin haber terminado el período completo de maternidad. Se realizó una investigación defensorial en virtud de que existía la presunción de la vulneración del derecho a no ser

discriminada, del derecho al trabajo y del derecho de su hijo a la lactancia.

- Se presentó un *Amicus Curiae* ante el Juzgado de la Niñez y Adolescencia, en el proceso de Hábeas Corpus de un ciudadano hindú que fue regresado al Ecuador desde Cuba siendo retenido más de 15 días en el Aeropuerto Mariscal Sucre. Esta intervención fue determinante para que el Juez tome la decisión de ordenar la inmediata libertad del ciudadano, resaltando que la estadía en el aeropuerto constituye una detención ilegal que vulnera el derecho de libre tránsito.

- Se realizaron investigaciones defensoriales y gestiones oficiosas en los casos relacionados con las denuncias en contra de constructoras. Varias familias que accedieron a obtener una vivienda se han beneficiado con la restitución del dinero aportado y en otros casos se facilitó la entrega de las viviendas. En este sentido, se pudo evidenciar la afectación del derecho a la vivienda adecuada según estándares internacionales establecidos en la Observación General N°4 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, relacionados con la seguridad en la tenencia.

- Se registró un caso de vulneración del derecho al agua de una persona adulta mayor y de su hijo con discapacidad. Mediante investigación defensorial se exhortó a la empresa de agua potable de Quito para que desde un enfoque de derechos humanos aplique la Observación General N°15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la cual se establece la gratuidad de un mínimo de litros de agua para los grupos de atención prioritaria, previo a un estudio socio económico.



Reunión con servidores de la Empresa de Agua Potable con la finalidad de buscar acciones que permitan una mejor atención a la ciudadanía.



- Un ciudadano presentó una petición en contra de Seguros Pichincha, quienes incumplieron en reconocer al mismo los beneficios que se deben otorgar por ser adulto mayor. Al respecto, la Defensoría del Pueblo logró que se suscriba un acta de mutuo acuerdo, en la cual se reconoció el 50% de la prima del seguro contratado al peticionario y se le redujo la cuota mensual, en virtud de pertenecer a un grupo de atención prioritaria.

Acciones de Incidencia en Políticas Públicas

- Participación en la elaboración del Anteproyecto de Ordenanza Anti Trata, impulsada por la Secretaría de Inclusión Social del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

- Por una petición presentada en la Coordinación General Defensorial Zonal 9 relacionada con la discriminación a una persona usuaria del transporte público por su condición de discapacidad en algunas operadoras de transporte de Quito, se identificó la necesidad de capacitación y sensibilización sobre derechos humanos y no discriminación a transportistas. En este marco, se realizó un acercamiento con la Cámara de Transporte Público y Masivo del Distrito Metropolitano de Quito y se estableció un acuerdo para el desarrollo de un proceso de educación dirigido a conductores y auxiliares de unidades de transporte de las operadoras afiliadas a la Cámara.



Comerciante recupera inversión de mercadería gracias a una gestión oficiosa de la Coordinación General Defensorial Zonal 9.

- Se realizó un acercamiento con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con el objetivo de buscar una alternativa ante el caso de discriminación a un grupo de afroecuatorianos, miembros de la Fundación Azúcar, en el cual se logró que el Municipio reconozca el derecho del pueblo afroecuatoriano a expresar su cultura y tradiciones. Además, se logró el reconocimiento de la existencia de un problema de discriminación y la necesidad de trabajar en procesos de sensibilización dirigidos a la población de Quito.

- Se realizó un acercamiento con el Jefe de Atención al Cliente de la Empresa Pública de Agua Potable de Quito, con el objetivo de firmar un convenio interinstitucional para poder realizar un protocolo de atención de casos referente al servicio de agua potable.



Reunión con Fundación Azuca y servidores del Municipio Metropolitano de Quito con la finalidad de que se reconozca el derecho del pueblo afroecuatoriano a3 expresar su cultura y tradiciones.



Acciones en Educación



Firma de convenio con ACNUR para capacitar a funcionarios de la Defensoría del Pueblo en Movilidad Humana.

- Se realizó la feria por el *Día Internacional contra la Explotación Sexual y Tráfico de mujeres, niñas, niños y adolescentes*, contribuyendo a la reflexión sobre la trata de personas como una grave violación de los derechos humanos.



Feria por el Día Internacional contra la Explotación Sexual y Tráfico de mujeres, niñas, niños y adolescentes.

- Se desarrollaron cinco procesos de capacitación dirigidos a servidores y servidoras del Cuerpo de Bomberos, la Policía Nacional y la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo Nacional Electoral, así como también a conductores y ayudantes de bus de las Operadoras de Transporte Público de Quito, asociadas a la Cámara de Transporte Público y Masivo del Distrito Metropolitano de Quito y, a estudiantes del Colegio Juan Pío Montúfar. Estos procesos tuvieron como objetivo dar a conocer los fundamentos de los derechos humanos y su importancia en el logro de una vida digna para todos los seres humanos.

- Un total de 156 personas de la sociedad civil fueron informadas y sensibilizadas sobre derechos humanos y su importancia para la consecución de los proyectos personales de vida, el logro de una vida digna, el diálogo y activa participación de las y los funcionarios, reflexionando cómo las relaciones, decisiones y elecciones cotidianas en todos los espacios están estrechamente relacionadas con los derechos humanos, así como los prejuicios y estereotipos que pueden llevar a un comportamiento y trato discriminatorio



Actividades enmarcadas en el trámite defensorial de vigilancia del debido proceso en el caso del Colegio Montúfar.





Participación en la feria organizada por el MIES en conmemoración del Día del Adulto Mayor.



Taller dirigido a servidores y servidoras de la Policía Nacional.



Taller dirigido a servidores y servidoras de la Dirección Provincial de Pichincha del Consejo Nacional Electoral.



Taller dirigido a conductores y ayudantes de bus de las operadoras de transporte público de Quito, asociados a la Cámara de Transporte Público y Masivo del Distrito Metropolitano



Ejecución presupuestaria

Tabla 2

Ejecución Presupuestaria en la Coordinación General Defensorial Zonal 9 (Quito)

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		21.131,35
Agua Potable	-	0,00
Energía Eléctrica	-	834,13
Telecomunicaciones	-	4.113,62
Arrendamientos	-	8.064,00
Mantenimientos	-	8.119,60
Gastos de Inversión		0,00
Equipamiento Tecnológico	-	-
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	-
Maquinaria y Equipos	-	-
Gastos en Personal		499.963,89
Remuneraciones Personal *	26	499.963,89
Total Delegación		521.095,24

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	1.876,66
Monto ejecutado	1.757,66
% Ejecución	93,66%

*Total asignado POA 2014

*Monto Ejecutado a Diciembre 2014

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2014) Ejecución Presupuestaria. Coordinación General Defensorial Zonal 9 (Quito). Quito: DPE.





Defensoría
del Pueblo
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

www.dpe.gob.ec

Somos parte de la **FTCS** 

Coordinación General Defensorial Zonal 9
Norte: Av de la Prensa N54-97 y Jorge Piedra
Sur: Av. Mariscal Sucre y calle Portovelo
(02) 330 1112 / 2 443 632 / 2 630 151

