

Coordinación General Defensorial Zonal N° 5 Guayas - Milagro



Visita in situ para verificar vulneración de derecho a vivir en un ambiente sano.

La Coordinación de Guayas de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

**Estoy a favor de la justicia, igualdad de oportunidades y derechos humanos.
Los elementos indispensables en una sociedad democrática y por los que
merece la pena luchar.**

**Helen Suzman,
Política sudafricana, activista contra el Apartheid**

La Declaración Universal de Derechos Humanos establece que todas las personas nacemos libres, iguales y con dignidad. Sin embargo, todavía en el mundo existen grupos sociales en condición de vulnerabilidad que, en la vida cotidiana, tienen dificultades para la realización de sus derechos. Personas adultas mayores, mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes o personas con discapacidad, quienes por no contar con recursos económicos, por deudas o simplemente porque falta una cédula de identidad, se ven privados del acceso a la salud, educación o agua.

La Defensoría del Pueblo tiene la misión de defender la vida digna y los derechos humanos de las personas que habitan en el país y de nuestras y nuestros compatriotas en el exterior. En el año 2016, con el liderazgo del Defensor del Pueblo, Ramiro Rivadeneira Silva y la gestión comprometida de la Coordinación Zonal, nuestro trabajo en Guayas - Milagro concentró sus esfuerzos en los grupos de atención prioritaria.

Casos Emblemáticos

Derecho de las personas en situación de doble vulnerabilidad al cuidado integral

Se logró que los familiares de una adulta mayor con discapacidad que se encontraba en estado de abandono se comprometieran a asumir su alimentación y cuidado integral. En el caso intervinieron el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Ministerio de Salud Pública y el Concejo de Protección de Derechos de Milagro.

Derecho a la educación de niños, niñas y adolescentes

Alexandra (nombre protegido), una niña que cursaba sus estudios básicos en la escuela Doctor Carlos Moreno Arias, estuvo en riesgo de continuar ejerciendo su derecho a la educación porque, sin el consentimiento de sus representantes, se la cambió de jornada educativa y, con el cambio de horario, no era posible que su padre ni madre la llevaran a clases. Con la intervención de la Defensoría del Pueblo se rectificó la decisión por parte de la escuela y así Alexandra ejerció su derecho.

Derecho de la ciudadanía a acceder a la información pública

Se incidió para que el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal General Antonio Elizalde de Bucay cumpla con la transparencia activa de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), a partir del caso de un ciudadano que puso en conocimiento de la Defensoría del Pueblo la negativa del GAD de Bucay a entregar información pública.

Derecho a recibir servicios privados de calidad de las personas usuarias

Se atendió la queja de un peticionario al que la agencia Milagro del Banco Pichincha había negado el derecho a presentar peticiones, debido a que la entidad financiera le solicitó que cancele un seguro de vida que el ciudadano había adquirido en años anteriores, el caso termina con resolución defensorial favorable al peticionario.

Gestión en la Atención de Casos

Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal No. 5 (Guayas - Milagro) de enero a diciembre de 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	19	2,27%	6	1,02%
Derechos del buen vivir	19	2,27%	32	5,45%
Derechos colectivos	0	0,00%	2	0,34%
Derechos de consumidores	393	46,95%	193	32,88%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	26	3,11%	75	12,78%
Derechos de libertad	86	10,27%	140	23,85%
Derechos de participación	1	0,12%	1	0,17%
Derechos de protección	25	2,99%	12	2,04%
Derechos de usuarios	267	31,90%	126	21,47%
Inadmisible	1	0,12%	0	0,00%
Total	837	100,00%	587	100,00%

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.

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, los casos resueltos en el 2016 se resumen a continuación:

Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal No. 5 (Guayas - Milagro) de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.
Garantía jurisdiccional habeas data	1
Gestión oficiosa	80
Investigación defensorial	93
Medidas de protección*	1
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	1
Trámite sumario consumidores	315
Trámite sumario usuarios	77
Vigilancia del debido proceso	19
Total	587

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial (SIGED), 2016.
* Se refiere a una acción de protección.



La Coordinación Zonal N° 5 realizó una feria ciudadana en conmemoración al Día de los Derechos Humanos.

Incidencia en Políticas Públicas Locales

- En coordinación con la Universidad Estatal de Milagro se consiguió que los Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipales de Playas, Balzar, Colimes, Milagro, Balao, Naranjal, El Triunfo, Naranjito, General Marcelino Maridueñas, Bucay, Nobol, Daule, El Empalme, Simón Bolívar e Isidro Ayora cuenten con el link de transparencia en sus portales web, cumpliendo con lo que indica la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).
- Mediante un conversatorio con integrantes de los concejos cantonales de protección de derechos de Guayas se llegó a un compromiso de trabajo interinstitucional permanente a favor de los grupos de atención prioritaria, mediante la comunicación de casos que requieran la intervención de la Defensoría del Pueblo.
- Reunión con la Subdirección de Agua y Alcantarillado del GAD Municipal de Milagro a fin de buscar con la Alcaldesa que se implemente el servicio de sistema de medición de satisfacción con esta unidad.
- Reunión con prestadores de servicios del Guayas y los administradores y gerentes de las instituciones señaladas a fin de socializar los informes levantados durante las visitas e indagar sobre los mecanismos, procesos, insumos y/o formularios que utilizan estas empresas para la implementación del Sistema de Medición de Satisfacción de las Personas Usuarias de Servicios Públicos Domiciliarios.



Reunión con la Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Colimes para garantizar un servicio público domiciliario de calidad.

Educación

Procesos educativos realizados en la Coordinación General Defensorial Zonal N° 5 (Guayas - Milagro) de enero a diciembre 2016

Población objetivo	N° personas capacitadas en DDHH y de la naturaleza	N° personas capacitadas en el cumplimiento de la LOTAIP	N° sensibilizaciones en DDHH	N° personas sensibilizadas	N° difusiones en DDHH y derechos personas usuarias consumidoras	N° aproximado de participantes en difusiones
Sociedad civil	326	82	0	0	1	25
Personas servidoras públicas	177	104	16	371	0	0
Total	503	186	16	371	1	25

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Dirección Nacional Técnica de Educación y Capacitación, 2016.

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	5.874,90
Monto Ejecutado	5.714,80
% Ejecución	97,27%

Fuente: Defensoría del Pueblo de Ecuador,
Dirección Nacional Financiera, 2016.

Ramiro Rivadeneira Silva



Defensor del Pueblo Ecuador

Roxana Janeth Rezabala Mera



**Coordinadora General
Defensorial Zonal N° 5**

Créditos

Ramiro Rivadeneira Silva
Defensor del Pueblo del Ecuador

Patricio Vicente Benalcázar Alarcón
Adjunto de Derechos Humanos y de la Naturaleza

Paulina Murillo Nevárez
Adjunta de Usuarios y Consumidores

Compilación, sistematización y revisión editorial:
Dirección General de Educación e Investigación
Dirección Nacional Técnica de Gestión Documental Especializada y Multimedia

Diseño y diagramación:
Dirección Nacional de Comunicación Social

Quito, abril de 2017

Glosario

1. Amicus curiae: Significa *amigo de la corte o tribunal*, se utiliza para designar a quien o quienes voluntariamente intervienen en un litigio de carácter constitucional con el objetivo de aportar con su opinión a través de un documento o verbalmente en la audiencia, sobre algún punto de derecho u otro aspecto relacionado; tal observación es importante cuando existen asuntos en los que está en juego un interés colectivo y no solo el de las partes.¹
2. Acción de protección: Busca la protección de los derechos reconocidos en la Constitución, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública que no sea un juez; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación.²
3. Hábeas corpus: Esta acción busca recuperar la libertad de quien se encuentre privado de ella de forma ilegal, arbitraria o ilegítima, por orden de autoridad pública o de cualquier persona, así como proteger la vida y la integridad física de las personas privadas de libertad.³
4. Hábeas data: A través de esta acción se busca acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, que constan en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo permite ejercer el derecho a conocer el uso que se haga de tales datos, su finalidad, el origen, el destino y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.⁴
5. Medidas cautelares: Son aquellas que pretenden la efectividad de la resolución definitiva, así como evitar que durante el desarrollo del proceso se produzcan daños o perjuicios de difícil reparación, estas medidas pueden ir conjunta o independientemente de las acciones constitucionales de protección de derechos.⁵
6. Acción de acceso a la información pública: Tiene por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no es completa o fidedigna. Puede ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información.⁶
7. Gestión oficiosa: Son acciones y actuaciones que tienen como finalidad solucionar de manera eficaz la afectación de un derecho. La Defensoría del Pueblo realiza gestiones oficiosas ante las instancias públicas o privadas involucradas, únicamente en aquellos casos que son competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.⁷

1. Defensoría del Pueblo de Perú, El amicus curiae: ¿qué es y para qué sirve? Jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo, Documentos defensoriales 18 (Perú: Defensoría del Pueblo de Ecuador, 2009), 24, <http://www.corteidh.or.cr/tablas/26654.pdf>; Jesús Alberto López Cedeño, «El amicus curiae», 2011, <http://www.derechoecuador.com/articulos/detalle/archive/doctrinas/procedimientocivil/2011/08/19/el-amicus-curiae>.

2. Ecuador, Asamblea Nacional, «Constitución de la República del Ecuador» (2008), art. 88, <http://www.prosigma.com.ec/pdf/nlegal/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>; Asamblea Nacional, «Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional» (2009), art. 39, www.lexis.com.ec.

3. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 89.

4. *Ibid.*, art. 92.

5. Ecuador, Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 26-30.

6. Ecuador, Asamblea Nacional, Constitución de la República del Ecuador, art. 91; Asamblea Nacional, Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, art. 39.

7. Defensoría del Pueblo de Ecuador, «Resolución N° 058-DPE-CGAJ-2015 (Reglas para la admisibilidad y trámites de casos de competencia de la Defensoría del Pueblo de Ecuador)» (2015), art. 8, <http://repositorio.dpe.gob.ec/handle/39000/104>.

8. Investigación defensorial: Constituye una serie de acciones que tienen por objeto el esclarecimiento de los hechos investigados, con la finalidad de determinar la existencia de amenaza o vulneración de uno o varios derechos fundamentales que hayan sido aludidos por el peticionario.⁸

9. Seguimiento de cumplimiento de sentencias: La Defensoría del Pueblo atiende los requerimientos de los jueces y juezas, Tribunales y Cortes para hacer el seguimiento del cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales y de la ejecución de medidas cautelares.⁹

10. Trámite sumario de consumidores: "Es un proceso que busca de una manera rápida, eficiente, eficaz y oportuna, tutelar a las personas consumidoras por la vulneración de sus derechos consagrados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador. Se entenderá por consumidor/a toda persona natural o jurídica que recibe un bien o servicio privado como destinatario final."¹⁰

11. Trámite sumario de usuarios: "Sumario de Servicios Públicos Domiciliarios: Es un proceso ágil y simplificado, que tiene por objeto tutelar los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, garantizados en la Constitución de la República y las leyes del Ecuador, cuando existan temas de orden técnico que deban justificarse. Se entenderá por usuario/a la persona natural o jurídica que recibe un servicio público domiciliario como destinatario final."¹¹

12. Vigilancia del debido proceso: Constituye el seguimiento y la supervisión que hace la DPE del conjunto de actos y etapas realizados dentro de un proceso administrativo o jurisdiccional en el que se determinen derechos u obligaciones de cualquier índole, con el objetivo de asegurar la aplicación, la oportunidad y la eficacia del derecho al debido proceso.¹²

13. Medida de protección: Es una disposición que puede emitir el Defensor del Pueblo para evitar o hacer cesar la vulneración de derechos constitucionales de personas y grupos de atención prioritaria; pudiendo sancionar su incumplimiento con multas de 1 a 15 salarios básicos unificados o clausura de local por hasta treinta días, tanto en el sector público como privado, y, en caso de ser necesario, haciendo uso de la fuerza pública.¹³

8. *Ibíd.*, art. 11.

9. *Ibíd.*, art. 33.

10. *Ibíd.*, art. 24.

11. *Ibíd.*, art. 21.

12. *Ibíd.*, art. 15.

13. Ecuador, Congreso Nacional, «Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo», Pub. L. No. 7 (1997), art. 24.