

Delegación Provincial de **Pichincha**



Delegado Provincial realiza seguimiento sobre presunto maltrato a persona adulta mayor.

La Delegación de Pichincha 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 Delegación Provincial, nuestro trabajo en Pichincha concentró sus esfuerzos en los grupos de atención prioritaria.

Casos Emblemáticos

Derecho de las personas adultas mayores al trabajo y a la seguridad social

El Secretario Técnico del Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional informó a la Delegación sobre una presunta vulneración a los derechos de Fanny (nombre protegido), persona adulta mayor quien presuntamente era maltratada por sus empleadores. En ese sentido, en coordinación con otras instituciones del Estado se tutelaron efectivamente los derechos de Fanny, logrando la salida de la residencia donde prestaba servicios, ubicándola en un hogar temporal. Cabe manifestar que con la intervención oportuna de las instituciones participantes se logró que reciba la indemnización laboral que por ley le correspondía (alrededor de 7 000 dólares). La Defensoría del Pueblo realiza el seguimiento respectivo del caso hasta que se verifique el cumplimiento de todas las obligaciones por parte de los empleadores.



Caso de persona adulta mayor maltrada por empleadores.

Derecho de las personas viviendo con VIH a la salud y a la seguridad social

La Defensoría del Pueblo avoca conocimiento del caso de Mario (nombre protegido), persona viviendo con VIH, quien informó que debido a la enfermedad ha faltado al trabajo, motivo por el cual la institución donde labora (Policía Metropolitana de Quito), presuntamente habría iniciado una persecución en su contra, llegando inclusive a iniciarle un proceso administrativo –a decir del peticionario para poder darle la baja– sin tomar en consideración su situación. En ese sentido, la Delegación realizó el acompañamiento constante en las diligencias realizadas por la Dirección Metropolitana de Recursos Humanos, donde se llevó a cabo el Sumario

administrativo procurando se garanticen los derechos del peticionario dentro del proceso, el mismo que culminó con una sanción temporal por treinta días sin goce de remuneración, toda vez que la autoridad habría evidenciado las faltas sin justificación por once días a su lugar de trabajo, resolución que a decir de la autoridad es lo suficientemente proporcional teniendo en cuenta la reincidencia de estos actos y la condición de salud del peticionario. Finalmente, la Administración General del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, una vez que ha conocido que se habría iniciado en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el trámite de Jubilación por invalidez absoluta y permanente, dispuso a la Unidad de Trabajo Social de la Dirección General de la Policía Metropolitana de Quito, asuma y continúe con la gestión.

Derecho a la igualdad y no discriminación, y a una vida libre de violencia de las personas trabajadoras sexuales

La Defensoría del Pueblo atendió el caso de Alba Luz (nombre protegido), ciudadana de nacionalidad colombiana, trabajadora sexual, quien sufrió agresión física por parte de miembros en servicio activo de la Policía Nacional cuando se encontraban francos, la misma que fue revictimizada, presuntamente amenazada y discriminada por su nacionalidad. Además de la vigilancia del debido proceso, se planificaron mecanismos de exigibilidad de derechos, acompañamiento absoluto, protocolos de no revictimización, etc.

Derecho al debido proceso para una persona con discapacidad privada de la libertad

La Defensoría del Pueblo conoció el caso de Rodolfo (nombre protegido), ciudadano con discapacidad intelectual privado de la libertad como parte de una medida preventiva ante la presunta violación de una orden de alejamiento que interpusieron sus vecinos. La hermana del ciudadano se acercó a la Delegación asegurando que ninguna autoridad jurisdiccional aceptó en la audiencia de flagrancia los documentos relativos a la discapacidad intelectual del ciudadano y que incluso había recibido actitudes displicentes por parte de las mismas. En ese sentido, la Delegación, dentro de los mecanismos de exigibilidad y garantía de derechos, inició una Providencia de Admisibilidad de Vigilancia del Debido Proceso y dispuso una visita *in situ* al Centro de Detención Provisional de Quito, para verificar las condiciones en las que se encontraba el ciudadano y si estaba en el pabellón de atención prioritaria como corresponde. En la audiencia, ante la fundamentación realizada en la Providencia de Admisibilidad, el Juez que presidía el caso dispuso la libertad inmediata de la persona privada de la libertad debido a que el hecho investigado no constituía delito. Funcionarios y funcionarias de la Defensoría del Pueblo se trasladaron posteriormente con los respectivos oficios y la orden de excarcelación para que el ciudadano recupere su libertad de forma inmediata como se dispuso, para que luego sea trasladado al Hospital Psiquiátrico Julio Endara debido a su condición mental. Además de vigilar el debido proceso se garantizaron los derechos de Rodolfo, ciudadano en doble condición de vulnerabilidad.

Gestión en la Atención de Casos

Casos atendidos a nivel de la Delegación Provincial de Pichincha de enero a diciembre de 2016

Tipo de derecho vulnerado	Recibidos		Resueltos	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Derecho de protección debido proceso	17	8,21%	3	2,08%
Derechos del buen vivir	5	2,42%	17	11,81%
Derechos de consumidores	45	21,74%	30	20,83%
Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria	19	9,18%	15	10,42%
Derechos de libertad	76	36,71%	66	45,83%
Derechos de participación	1	0,48%	0	0,00%
Derechos de protección	32	15,46%	6	4,17%
Derechos de usuarios	8	3,86%	6	4,17%
Inadmisibles	4	1,93%	1	0,69%
Total	207	100,00%	144	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 Delegación Provincial de Pichincha de enero a diciembre de 2016

Casos resueltos por tipo de trámite	No.	Porcentaje.
Gestión oficiosa	35	24,31%
Investigación defensorial	31	21,53%
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	1	0,69%
Trámite sumario consumidores	62	43,06%
Trámite sumario usuarios	6	4,17%
Vigilancia del debido proceso	9	6,25%
Total	144	100,00%

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

Incidencia en Políticas Públicas Locales

- Se mantuvieron reuniones periódicas con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Mejía y con el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional, con el objetivo de que se transversalice un enfoque intergeneracional en la construcción de una ordenanza para la tutela de derechos de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas mayores. El proyecto de ordenanza ha sido difundido a las y los actores sociales del cantón Mejía.
- Se efectuó una reunión de trabajo con el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Pedro Vicente Maldonado y su Vicealcalde, para apoyar el trabajo de la reforma de la Ordenanza de creación del Sistema de Protección Integral de Derechos de ese cantón, con relación a la creación de defensorías comunitarias, bajo la estructura establecida por el Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional. La constitución de las Defensorías Comunitarias busca que en las zonas rurales puedan existir gestores comunitarios que promocionen los derechos y articulen las acciones con las entidades competentes para la protección de derechos de las personas dentro de su comunidad.
- Se desarrolló una reunión de trabajo con la Empresa de Agua Potable de Pedro Vicente Maldonado, a fin de articular de manera conjunta el ejercicio de los derechos de las personas usuarias de servicios públicos domiciliarios, así como la implementación de un sistema de medición de satisfacción en empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, como es el agua potable.
- La Delegación Provincial de Pichincha ha trabajado con el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Rumiñahui, la Alcaldía del cantón, Dirección Nacional de Policía Especializada para Niños, Niñas y Adolescentes (Dinapen), Ministerio de Trabajo, Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y Fundación Niños con Destino, a fin de prevenir y erradicar en el cantón el trabajo infantil y la violencia derivada de este; así como la formación de una red interinstitucional para la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Como Delegación se ha aportado en la revisión y construcción de la Ordenanza Municipal para la



Delegación Provincial coordina trabajo articulado con prestadores de servicios públicos domiciliarios en beneficio de la ciudadanía

erradicación del trabajo infantil, partiendo desde el enfoque de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y los patrones culturales, mismos que fueron remitidos para aprobación del Consejo Cantonal.

- La Defensoría del Pueblo desarrolló la campaña denominada Conoce tus derechos, empodérate y reclama, que tuvo como finalidad ofrecer información necesaria para que la población, conozca cómo ejercer sus derechos como personas consumidoras, mismos que se encuentran garantizados en los instrumentos internacionales, la Constitución y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, fomentando así una cultura de reclamo frente a posibles vulneraciones de estos derechos.
- La Defensoría del Pueblo, en un primer acercamiento con el Gerente de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Básico (EP-EMASA) del cantón Pedro Moncayo se planteó la implementación del sistema Libro de Reclamos, obteniéndose el compromiso de la empresa para realizar dicha implementación.
- El 25 de noviembre en conmemoración al Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, la Delegación y el GAD Municipal del cantón Mejía suscribieron una Carta de Intención con el propósito de establecer directrices y acciones conjuntas en materia de promoción y protección de derechos de las mujeres, niñez y adolescencia. Entre los compromisos que asumen las dos instituciones están: coordinar la creación de una mesa de trabajo interinstitucional para la promoción y protección de derechos de las mujeres, adoptar medidas tutelares adecuadas y eficaces para prevenir la vulneración de derechos de las mujeres, generar protocolos y de acompañamiento y generar procesos educativos en temas de derechos humanos dirigidos a colectivos y organizaciones del cantón. Este convenio canaliza los esfuerzos de ambas instituciones en reducir progresivamente la violencia contra la mujer dentro del ejercicio de sus competencias y asimismo, busca empoderar a la ciudadanía sobre la importancia de conocer los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes.



Trabajo interinstitucional con Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional y COPRODEM a favor de persona asulta mayor.

Educación

Procesos educativos realizados en la Coordinación General Defensorial Zonal 2 (Orellana) 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	60	33		40	1	23
Personas servidoras públicas	103	78	6	48	0	0
Total	163	111	6	88	1	23

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

Ejecución Presupuestaria

Ejecución Plan Operativo Anual	
Total Asignado	739,89
Monto Ejecutado	634,89
% Ejecución	85,81 %

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

Ramiro Rivadeneira Silva



Defensor del Pueblo Ecuador

Roberto Veloz Navas



**Delegado Provincial
de Pichincha**

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. Ibid., art. 11.

9. Ibid., art. 33.

10. Ibid., art. 24.

11. Ibid., art. 21.

12. Ibid., art. 15.

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