

Coordinación General Defensorial Zonal N° 9

Quito



Participación de la Defensoría del Pueblo en la Feria OrgUJO en conmemoración al Día Internacional del Orgullo Gay.

2017: La Coordinación de Quito de la Defensoría del Pueblo enfatiza su trabajo en los grupos de atención prioritaria

***“No debes tener miedo de lo que estás haciendo,
cuando sabes que es lo correcto”.***

Rosa Parks

Costurera y activista contra la segregación de las personas por motivos raciales

Hoy en día, los derechos humanos continúan siendo vulnerados de manera cotidiana, a pesar de la promulgación de numerosas declaraciones, convenciones y resoluciones internacionales que reconocen que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y en derechos. Trasladar a la realidad lo que se acordó y reconoció en el papel, es parte de la misión de la Defensoría del Pueblo, institución que promueve y protege los derechos de las personas y de la naturaleza. En el año 2017, bajo el liderazgo de Ramiro Rivadeneira Silva, Defensor del Pueblo, y la gestión de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9, nos comprometimos a *hacer lo correcto* y luchar por la real garantía de los derechos de las y los ecuatorianos que residen en el país y en el exterior.

Casos Emblemáticos

Derecho a la seguridad social de un ciudadano

Por medio de correo electrónico, la Defensoría del Pueblo de Ecuador (en adelante DPE) recibió la petición de una persona adulta mayor, quien indicó que desde 2011 había ingresado una solicitud de jubilación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Sin embargo, esta no había sido tramitada, debido a que se había generado una responsabilidad patronal total a uno de sus empleadores.

Para garantizar el derecho a la jubilación, que no puede ser limitado por una deuda que mantiene el empleador; la DPE intervino realizando visitas a la Subdirección Provincial de Prestaciones, Retenciones y Riesgos del Trabajo del IESS. Se consiguió que la persona peticionaria recibiera su pensión jubilar por un valor de USD 773, además del valor retroactivo, desde la fecha que adquirió el derecho (octubre de 2006).

Derecho a aumento en la pensión jubilar de un ciudadano

En la ciudad de Quito, acudió a la DPE José (nombre protegido), un adulto mayor quien manifestó haber solicitado ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social un aumento excepcional en su pensión jubilar. Sin embargo, pese a sus insistencias, no había recibido respuesta alguna.

Al conocer el caso, la Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial y acudió a las instalaciones de la Subdirección Provincial de Prestaciones de Pensiones y Riesgos del Trabajo de Pichincha, a fin de solicitar que se diera cumplimiento al derecho de aumento excepcional de pensión jubilar del peticionario. Durante la visita se evidenció que José gozaba de este derecho desde el año 2011, por lo que el IESS debía realizar un pago retroactivo del valor de aumento excepcional. Además, al ser la persona peticionaria perteneciente a un grupo de atención prioritaria, se instó al IESS a agilizar el proceso.

Finalmente se realizó la reliquidación de valores, reconociendo el derecho de José desde el año 2011. Se le canceló un valor retroactivo acumulado de USD 974,22 y el incremento excepcional por el valor de USD 11,54; cumpliendo de esta manera con la ley y garantizando sus derechos.

Derecho a la libertad de culto

En la ciudad de Quito, Luis, director de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, acudió a la Defensoría del Pueblo, solicitando su intervención, en virtud de que el Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEVAL) negó a los aproximadamente 280 estudiantes que pertenecían a su comunidad de fe, y que no se encontraban dentro de unidades educativas Adventistas, la solicitud de incluirlos/as dentro del cronograma fijado para la toma de pruebas ENES (régimen costa). Se debía considerar para tal efecto que, para este grupo de personas, era necesario tomar dicho examen los días viernes o domingos, pues el sábado es guardado como día sagrado dentro de sus creencias religiosas.

Con el objetivo de tutelar los derechos de las y los estudiantes pertenecientes a la Iglesia Adventista de profesar su fe y acceder a la educación, la Defensoría del Pueblo convocó a audiencia pública al INEVAL, al Ministerio de Educación y a la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Tras las gestiones, se consiguió que el INEVAL incluyera a las y los estudiantes en el cronograma de exámenes los días viernes y domingos, coordinándose para tal efecto con las unidades educativas respectivas y el Ministerio de Educación.

Hábeas corpus para garantizar el derecho a la libertad personal de un persona de nacionalidad azerí, en situación de movilidad humana

En la ciudad de Quito, acudió a la DPE una persona con discapacidad azerí, de la República Democrática de Azerbaiyán, solicitante de refugio, quien tenía una orden de deportación y trasladado al Centro de Acogida Temporal para Extranjeros "Hotel Carrión". Luego de varias gestiones, se determinó que no había una fecha exacta para la deportación de la persona, lo que implicaba una privación de libertad indefinida y, por ende, inconstitucional.

Tras conocer esta situación, la Coordinación Zonal N° 9 de la Defensoría del Pueblo inició una investigación defensorial para analizar el caso e instrumentar una garantía jurisdiccional de Hábeas Corpus, que fue sorteada ante un Tribunal Penal de Pichincha. La participación de la Coordinación Zonal N° 9 fue esencial, pues activó el sistema de justicia constitucional, con el fin de garantizar el derecho del ciudadano azerí a la libertad. Se logró, por tanto, proporcionar elementos de convicción que permitieron al Tribunal fallar a favor del ciudadano, logrando su inmediata libertad.

Acción de protección contra el IESS para proteger derechos de una mujer embarazada

En la ciudad de Quito, con el objetivo de precautelar el derecho al trabajo, a la igualdad y no discriminación, y a la seguridad jurídica; así como los derechos de una persona perteneciente a un grupo de atención prioritaria; la DPE presentó una Acción de Protección contra el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), en defensa de una servidora pública, quien, a pesar de informar a la institución de su embarazo, fue notificada con la terminación anticipada de su contrato de prestación de servicios ocasionales.

La peticionaria trabajó desde el 01 de septiembre de 2016 en el IESS, bajo la modalidad de contrato de servicios ocasionales, sin ningún inconveniente y cumpliendo con todas las actividades encomendadas. Al enterarse de su estado de gestación, comunicó el hecho a la Dirección de Talento Humano; sin embargo, le fue indicado que su jefa inmediata había solicitado la terminación anticipada de su contrato.

Frente a esta respuesta, la ciudadana, mediante memorando con fecha del 25 de abril de 2017, solicitó a la Directora General del IESS que considere su estado y no prescindiese de sus servicios. Lamentablemente, el 26 de abril de 2017 encontró a otra persona laborando en su puesto de trabajo y, al acudir a la Dirección de Talento Humano para conocer qué sucedía, le entregaron la notificación escrita de la terminación del contrato.

Tras conocer el caso, se desarrolló una audiencia pública en la cual la DPE interpuso una Acción de Protección, que fue admitida por la jueza constitucional, quien dispuso que la servidora pública se reintegrara de manera inmediata a sus labores y que se reparara de manera integral sus derechos vulnerados.

Asimismo, la jueza ordenó el pago de los haberes que dejó de percibir la peticionaria durante el tiempo que estuvo fuera de la institución. Además, dispuso a la Directora General y el Director Nacional de Talento Humano del IESS que ofrecieran disculpas públicas a la funcionaria. Y, finalmente, resolvió que se publique en la página web del IESS el contenido de los artículos 58 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y 146 de su Reglamento, con la finalidad de que las disposiciones de la Corte Constitucional sean conocidas por las personas que laboran en la institución y por la ciudadanía en general.



Acción de protección contra el IESS para proteger derechos de una mujer embarazada.

Gestión en la Atención de Casos

Tabla 1. Casos atendidos a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9 (Quito) de enero a diciembre de 2017

Peticiónes ingresadas			Peticiónes finalizadas*		
Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias	Personas consumidoras	Derechos humanos	Personas usuarias
1 011	460	76	992	322	49

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

*Incluyen finalización de casos ingresados desde el 2013.

Tabla 2. Casos resueltos por tipo de trámite a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9 (Quito) de enero a diciembre de 2017

Estrategia	Total ingresados	Total finalizados*
Amicus curiae	3	1
Acción de protección	2	3
Habeas corpus	1	1
Garantías jurisdiccionales general	4	3
Gestión oficiosa	75	64
Investigación defensorial	202	128
Medidas de protección	-	1
Seguimiento de cumplimiento de sentencia	9	5
Trámite sumario de personas consumidoras	1 009	971
Trámite sumario de personas usuarias	55	47
Vigilancia del debido proceso	187	139
Total Coordinación General Defensorial N° 9 Quito	1547	1363

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

*Incluyen finalización de casos ingresados desde el 2013.

Tabla 3. Asesorías realizadas a nivel de la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9 (Quito) de enero a diciembre de 2017

Asesoramientos	Cantidad
Administrativo Función Ejecutiva	369
Administrativo Función Judicial	59
Asuntos entre particulares	162
Civil	1 085
Consumidor	1 429
Divorcios	29
Familia	146
Inquilinato	185
Laboral	330
Municipios Administrativo	149
Otros	1 049
Penal	568
Pensiones alimenticias	149
Propiedad	2
Servicios bancarios	107
Telecomunicaciones	48
Tránsito	96
Violencia intrafamiliar	43
Total general	6 005

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Sistema de Gestión Defensorial, 2017.

Incidencia en políticas públicas locales

Con la finalidad de verificar si los Sistemas Integrados de Transporte Público de Uso Masivo del Distrito Metropolitano de Quito cumplían con parámetros de inclusión y calidad del servicio; la Coordinación General Defensorial Zonal N° 9 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador realizó visitas al Trolebús, Metrobús, Ecovía y Corredor Sur Occidental, donde fueron evaluados dichos parámetros y se consultó a las personas usuarias sobre la calidad de la prestación del servicio.

Adicionalmente, se realizaron reuniones de trabajo con integrantes de colectivos de personas adultas mayores y personas con discapacidad, a fin de recoger sus experiencias y necesidades en cuanto al servicio y la accesibilidad del transporte público de uso masivo en la capital.



Incidencia en políticas públicas locales - Sistemas Integrados de Transporte Público de Uso Masivo del Distrito Metropolitano de Quito.

Educación

- 4 capacitaciones a personas servidoras públicas
- 1 capacitaciones a la sociedad civil
- 3 difusiones a la sociedad civil y/o personas servidoras públicas
- 1 sensibilizaciones a personas servidoras públicas
- 2 sensibilización a la sociedad civil
- 34 personas capacitadas en derechos humanos
- 31 personas capacitadas en LOTAIP
- 23 personas servidoras públicas sensibilizadas en derechos humanos
- 56 personas de la sociedad civil sensibilizadas en derechos humanos
- 84 personas servidoras públicas capacitadas en derechos humanos
- 73 personas servidoras públicas capacitadas en LOTAIP

Nota: Información tomada del sistema Gobierno por Resultados 2017 de la Defensoría del Pueblo de Ecuador.



Gestiones de la DPE para la entrega de documentos de identidad.

Ejecución presupuestaria

Concepto	No.	Total por gasto
Gastos en personal		\$12 664,16
Energía eléctrica	9	\$478,16
Arrendamientos	5	\$12 186,00
Gastos en personal		\$581 221,99
Remuneraciones personal	25	\$581 221,99
TOTAL		\$593 886,15*

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	\$1 833,39
Monto Ejecutado	\$1 812,59
% Ejecución	98,87%

Nota: Defensoría del Pueblo de Ecuador, Dirección Nacional Financiera, Sistema Financiero eSIGEF, 2017

* Total asignado POA 2017. Monto ejecutado a diciembre 2017, incluye disminución aprobada en el presupuesto por directrices de cierre del ejercicio fiscal

Ramiro Rivadeneira Silva



Defensor del Pueblo de Ecuador

**Bismark Alejandro
Moreano Zambrano**



**Coordinador General Defensorial
Zonal N° 9**

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, febrero de 2018

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. *Ibíd.*, 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: "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.