



Delegación Provincial de Cañar en Defensoría Itinerante en el cantón Biblián

Delegación Provincial de Cañar

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 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 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.

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.



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 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 Delegación de Cañar, a cargo de Jhon Ojeda, las acciones de mayor relevancia fueron las siguientes:

Gestión en la atención de casos

En el año 2014, la Delegación recibió un total de 253 casos; resolvió 200 y quedaron 72 expedientes abiertos y en trámite. Considerando la existencia de casos presentados en años anteriores que se encuentran tramitándose actualmente. Esta información se deriva de la tabla detallada a continuación.

Tabla 1

Casos atendidos a nivel zonal de enero a diciembre 2014

Número de Casos - Enero a Diciembre 2014- CAÑAR

Tipo de Derecho Vulnerado	Abiertos - Existentes	Ingresados	Resueltos
Derechos del Buen Vivir	15	43	31
Derechos Comunidades, Pueblos y Nacionalidades	0	0	0
Derechos de Participación	0	0	0
Derechos de la Naturaleza	4	6	3
Derechos de Libertad	17	58	44
Derechos de Protección	9	11	7
Derechos de CONSUMIDORES: Acceder a servicios privados	0	48	49
Derechos de USUARIOS: Acceder a servicios públicos de calidad	27	87	66
TOTAL	72	253	200

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Delegación Provincial de Cañar. (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 de los casos ingresados en el año 2014 en la Delegación Provincial de Cañar, 195 correspondieron a investigaciones defensoriales, 48 a trámites de consumidores, 7 a vigilancias del debido proceso y 3 a seguimientos de cumplimiento de sentencias de garantías jurisdiccionales.



Casos emblemáticos

- En la Delegación Provincial del Cañar se realizó una investigación defensorial ante la denuncia presentada por una persona con discapacidad física, quien expuso haber sido víctima de trato discriminatorio por parte de la Cooperativa de Transportes Truraz de la ciudad de Azogues, la misma que limitó el acceso de pasajeros con discapacidad física al uso del medio de transporte urbano e irrespetó los descuentos establecidos por la ley a las tarifas de transporte público. Con la realización de la audiencia pública y la emisión de la resolución defensorial se logró que la Cooperativa de Transportes Truraz de la ciudad de Azogues respete los derechos de las personas con discapacidad.
- Se emitió una resolución defensorial en razón de que durante varios años no había funcionado un ascensor en la Municipalidad de Azogues. En la resolución se exhortó a los Gobiernos Autónomos Descentralizados e instituciones públicas de la provincia a diseñar políticas públicas que permitan la superación de las barreras de acceso existentes que perjudican directamente a personas con discapacidad física.
- La Delegación del Cañar recibió el caso de una madre de familia cuyo hijo, menor de edad, adolece de autismo leve. La madre solicitó el acceso de su hijo a la educación regular en uno de los establecimientos de la ciudad de Azogues, solicitud que fue negada. Con la información recabada, la Defensoría resolvió que el niño ingrese a la Unidad Educativa asignada, en un aula de pocos alumnos, bajo los mecanismos y procedimientos de la educación regular y del sistema de inclusión; y, que debe contarse con el apoyo de la Unidad especializada del Distrito Nro. 1.
- Se emitió una resolución defensorial en contra de CNT, logrando satisfactoriamente el descuento del 50% en el cobro de tarifas de telefonía fija e internet a la Asociación de No Videntes de la Zona Sur del Cañar, organización de derecho privado dedicada al cuidado, atención y protección de las personas no videntes.
- En ejercicio del derecho de petición y acceso a la Información pública se realizó una investigación defensorial en contra de la Municipalidad del cantón Cañar por cobros ilegales de la Tasa de Seguridad Ciudadana. La intervención defensorial permitió que la Municipalidad reconozca la inconstitucionalidad e ilegalidad de la imposición de este tributo por un servicio que actualmente no recibe la ciudadanía, logrando que el órgano legislativo municipal expida la *Ordenanza que regula el Consejo de Seguridad Ciudadana Municipal del cantón Cañar*, eliminando el cobro, particular que redundó en beneficio de 3500 propietarios de bienes inmuebles ubicados en el perímetro urbano de la ciudad y sus parroquias.
- Receptando la denuncia de personas adultas mayores que viven con sus nietos y que ven amenazada su vida e integridad física, así como su propiedad por la presencia de reservorios de agua construidos de manera antitécnica, se emitió una resolución defensorial dirigida a los propietarios de inmuebles, logrando la suspensión de los reservorios y el cierre de los mismos. Se logró que el Municipio, los ministerios del Ambiente y de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, y el

Gobierno Provincial se reúnan a fin de elaborar una propuesta de Ordenanza que regule la construcción y uso de reservorios en la provincia del Cañar.

- Se tramitaron cinco expedientes de consumidores en contra de la Empresa DECAMERON y MULTIVACACIONES DECAMERON, logrando solucionar estos casos a través de audiencias públicas. Se determinó la vulneración del derecho que tienen los consumidores de recibir información veraz, objetiva y no engañosa sobre los servicios y ofertas que brindan estas operadoras turísticas.
- Se visitaron los Centros de Privación de la Libertad de Azogues y Cañar a fin de conocer denuncias de maltratos a los internos de parte de los miembros de la Policía Nacional y guías penitenciarios. De la misma manera se mantuvo reuniones con los directores de los Centros a fin de conocer la aplicación del principio de favorabilidad a los procesados por el delito de tráfico de sustancias estupefacientes y sicotrópicas con la vigencia del Código Orgánico Integral Penal (COIP).

Acciones en Incidencia en Política Pública

- Se mantuvo una reunión con la Coordinadora Provincial del Consejo de Igualdad de Discapacidades, con el objeto de verificar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios públicos en las instituciones estatales y privadas. De la misma manera se logró coordinar acciones para que este sector vulnerable de la población pueda ejercer los derechos políticos en los procesos electorales.
- Se mantuvieron reuniones de trabajo con la gerencia legal de la Corporación Azucarera Ecuatoriana, con el fin de dar seguimiento a la adjudicación de varios poseedores de lotes de terrenos del Ingenio Aztra, que requieren tener el título de propiedad para empezar la construcción de sus viviendas. En este caso hay más de 400 beneficiarios.
- Se realizó una reunión de trabajo con autoridades del GAD Provincial del Cañar con el propósito de trabajar en el tema de vivienda digna y conocer el estado actual del proyecto de vivienda para la parroquia Ducur del cantón Cañar.
- Se realizó un diálogo interinstitucional sobre servicios públicos de calidad con el objeto de exponer la problemática respecto de los servicios que prestan algunas empresas y encontrar una solución a las causas comunes y problemáticas que presentan las personas usuarias ante la Defensoría del Pueblo. Para ello se trabajó una hoja de ruta. Los principales ejes de trabajo fueron la facturación excesiva, el pago del seguro por sobrecargas eléctricas, la falta de aplicación de la Ley Orgánica de Discapacidades y la Ley del Anciano, las redes eléctricas para provisión del servicio en viviendas alejadas, el reglamento de suministro de energía eléctrica que manejan las empresas eléctricas y los costos del transformador en el área rural.
- Se mantuvieron reuniones con los representantes de la Empresa Eléctrica de Azogues en dichos territorios, a fin de presentar la propuesta de defensa de las personas usuarias, la misma consistió en firmar un acuerdo con la empresa con la fi-



nalidad de que reciban las quejas de los usuarios y las tramiten en un plazo máximo de ocho días, atendiendo de esta manera las quejas con mayor agilidad y garantizando el ejercicio pleno de sus derechos.

- Se concretó una reunión de trabajo con diferentes autoridades de la localidad, entre ellos, alcalde, concejales, presidentes de juntas parroquiales, gerente de EMAPAT EP, representantes de organizaciones y colectivos del cantón La Troncal y directivos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, con el fin de tratar temas relativos a la dotación del servicio de energía eléctrica en las urbanizaciones privadas.

- Se mantuvo una reunión de trabajo con el presidente, vocales, líderes comunitarios de las parroquias Manuel J. Calle y Pancho Negro, cantón La Troncal a fin de hacer conocer los derechos que tienen los grupos de atención prioritaria. Se informó sobre las funciones, atribuciones y competencias de la DPE.

- La Delegación realizó incidencia con el Gobierno Municipal del cantón Cañar, proponiendo el proyecto de reforma a la *Ordenanza de Condonación de Tributos y Baja de Títulos de Crédito* a ser aplicada en el cantón Cañar logrando que la propuesta de la Defensoría del Pueblo sea aceptada y aprobada por unanimidad. Con esta acción se benefició a 450 familias propietarias de bienes inmuebles en el centro urbano del cantón. La Ordenanza está en vigencia desde el 15 de diciembre de 2014 y se pretende la disminución en el cobro de tributos de alrededor de 350 mil dólares.

Acciones en Educación

- Se llevaron a cabo las Defensorías Itinerantes en el cantón La Troncal y Biblián. Las Defensorías Itinerantes tienen como objetivo difundir la labor de la Defensoría del Pueblo informando respecto de las competencias de la Institución y realizando procesos educativos en temas de no discriminación, vida e integridad personal y consumidores. A estos procesos de promoción se suman acciones de tutela que permiten visibilizar en territorio casos de presuntas vulneraciones de derechos respecto de servicios públicos domiciliarios (agua, alcantarillado y energía eléctrica) y derechos de personas consumidoras y usuarias.

- Se realizaron campañas de protección sobre los derechos de las personas consumidoras con el propósito de que la ciudadanía conozca sus derechos y obligaciones al amparo de lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor; dichas campañas fueron realizadas por el Día de la Madre y Navidad, visitando treinta y cinco centros comerciales y almacenes de electrodomésticos en los cantones Azogues, Cañar, Biblián y La Troncal; por época de inicio de clases, tanto en el ciclo Sierra y Costa, se visitó 30 locales de venta de útiles escolares en Azogues, Biblián, Cañar y La Troncal.

- Socialización de la campaña *Consumo Responsable y Solidario, Época de Fin de Año*, que se realizó bajo las directrices de la Adjuntía de Usuarios y Consumidores. Se visitaron 40 locales comerciales de venta de juguetes y electrodomésticos en los cantones Azogues y Cañar.

- Se gestionó la realización del taller *Uso progresivo de la fuerza* dirigido a las y los servidores y servidoras de los Centros de Privación de la Libertad de los cantones Azogues y Cañar. Este taller fue impartido por la Dirección Nacional del Mecanismo de Prevención de la Tortura, Tratos Crueles Inhumanos y Degradantes de la Defensoría, capacitando a 45 servidores/as.

Ejecución presupuestaria

Tabla 2
Ejecución Presupuestaria en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Cañar

Concepto	Número	Total por Gasto
Gastos Operativos		8.997,08
Agua Potable	-	0,00
Energía Eléctrica	12	447,57
Telecomunicaciones	12	4.113,62
Arrendamientos	12	3.548,16
Mantenimientos	-	887,73
Gastos de Inversión		0,00
Equipamiento Tecnológico	-	-
Mobiliario	-	-
Estudios Técnicos	-	-
Maquinaria y Equipos	-	-
Gastos en Personal		126.130,76
Remuneraciones Personal *	6	126.130,76
Total Delegación		135.127,84

Resumen POA gasto corriente	
Total Asignado	2048,17
Monto ejecutado	2048,17
% Ejecución	100,00%

*Total asignado POA 2014

*Monto Ejecutado a Diciembre 2014

Fuente: Ecuador. Defensoría del Pueblo, Dirección Nacional Financiera. (2014) Ejecución Presupuestaria. Delegación Provincial de Cañar. Quito: DPE.



Delegación de Cañar
Luis Cordero entre Tenemaza y Gral. Enriquez
Teléfono: (07) 2 244853

encuétranos en:



Somos parte de la FTCS 
Función de Transparencia y Control Social

