



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
Con el auspicio de una canasta de fondos

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Jr. Ucayali N° 394-398, Lima, Perú
Horario de atención: Lunes a Viernes 9:00 a.m.—5:30 p.m.
Teléfono: (511) 311-0300
Fax: (511) 426-7889
Correo electrónico: defensor@defensoria.gob.pe
www.defensoria.gob.pe
Línea gratuita: 0800-15170



DECIMONOVENO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero — Diciembre 2015



DEFENSORÍA DEL PUEBLO
20 años
defendiendo
tus derechos

DECIMONOVENO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero — Diciembre 2015

**DECIMONOVENO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA**



DEFENSORIA DEL PUEBLO

20 años
defendiendo
tus derechos

DECIMONOVENO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero – Diciembre 2015

Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali N° 394-398
Lima-Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Fax: (511) 426-7889
Correo electrónico: defensor@defensoria.gob.pe
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, Perú, mayo de 2016
400 ejemplares
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016-06711

Defensor del Pueblo (e): Eduardo Vega Luna
Editor General: Federico Chunga Fiestas

Cuidado de la edición: Dany Cruz Guerrero
Diagramación: Carmen Janet Inga Colonia
Impresión: Ediciones Nova Print SAC
Av. Ignacio Merino N° 1546
Lince-Perú

La presente publicación se realizó con el auspicio de una Canasta de Fondos¹ financiada por Canadá (2006-2017), AECID (2007-2016), ASDI (2007-2010), Bélgica (2012-2014) y COSUDE (2006-2011), en el marco del Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» de la Defensoría del Pueblo—Ampliado.

El «Decimonoveno Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero—Diciembre 2015» ha sido producido sobre la base de los documentos presentados por las diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo, con el apoyo de Ana Isabel Matute Llapasca, Shanin Karim Marisú Contreras Orellana, Luis Enrique Vilca Ravelo y John Ned Baltazar Rodríguez.

¹ Véase: www.defensoria.gob.pe/canastadefondos.

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	13
RESUMEN	17
CAPÍTULO 1	
ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL	25
1.1. Visión y misión institucionales	27
1.2. Organización	28
1.2.1. Estructura orgánica	28
1.2.2. Atención descentralizada	30
1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional	32
1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional	32
1.3.2. Instituciones más quejadas y materias de intervención defensorial	34
1.3.3. Visitas itinerantes	37
1.3.4. Difusión y promoción de derechos	38
CAPÍTULO 2	
INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2015	41
2.1. Salud	43
Salud intercultural	46
Salud de las mujeres	47
<i>Salud materna</i>	47
<i>Salud de las mujeres víctimas de violencia</i>	48
<i>Interrupción voluntaria del embarazo por indicación terapéutica y por causa de violación sexual</i>	49
Casos ilustrativos	51
2.2. Educación	53
Educación básica regular (EBR)	53

	Educación intercultural bilingüe (EIB)	55
	Castigo físico y humillante	56
	Acoso escolar (<i>bullying</i>)	58
	Casos ilustrativos	59
2.3.	Seguridad ciudadana	60
	Extorsión y sicariato	61
	Comités regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana	62
	Situación de las comisarías a nivel nacional	63
	Establecimientos penitenciarios	64
	<i>Hacinamiento e infraestructura carcelaria</i>	64
	<i>Salud penitenciaria</i>	66
	<i>El enfoque de género en las prisiones</i>	66
	<i>Corrupción en el sistema penitenciario</i>	67
	Casos ilustrativos	67
2.4.	Ética pública y lucha contra la corrupción	69
	Caso ilustrativo	75
2.5.	Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas	75
	Supervisión al Reglamento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública	75
	Situación de los Portales de Transparencia Estándar (PTE)	77
	<i>Supervisión a los PTE de los ministerios y de la Presidencia del Consejo de Ministros</i>	78
	<i>Supervisión a los PTE de los gobiernos regionales</i>	79
	<i>Supervisión a los PTE de las municipalidades provinciales capitales de departamento</i>	80
	<i>Supervisión a los PTE de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana</i>	81
	<i>Supervisión a los PTE de las municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao</i>	83
	Rendición de cuentas	85
	Casos ilustrativos	85
2.6.	Conflictividad social	88
	Situación de la conflictividad social	90
	Conflictos sociales por tipo	93
	Estado de los conflictos sociales	96
	<i>Conflictos socioambientales</i>	96
	<i>Conflictos por asuntos de gobierno local</i>	96
	<i>Conflictos laborales</i>	96
	<i>Conflictos por demarcación territorial</i>	97
	<i>Conflictos por asuntos de gobierno nacional</i>	97
	<i>Hechos de violencia</i>	97
	<i>Protestas sociales</i>	100
	Casos ilustrativos	104

2.7. Medio ambiente	113
Institucionalidad ambiental	113
Institucionalidad y gestión en materia forestal y de fauna silvestre	114
Supervisión vinculada a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos	116
Supervisión vinculada a la minería informal e ilegal	119
Supervisión a la gestión de residuos sólidos	119
Evaluación ambiental de proyectos viales urbanos	121
Caso ilustrativo	122
2.8. Derechos de los pueblos indígenas	122
Situación de las mujeres indígenas	123
Situación del pueblo indígena Urarina	124
Derecho a la consulta previa	125
Justicia intercultural	130
Derecho a la propiedad comunal de los pueblos indígenas	131
Derecho de los pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial	135
Casos ilustrativos	136
2.9. Derecho a la vida, integridad y libertad personal	139
Uso desproporcionado de la fuerza y afectaciones a la vida e integridad personal	139
Afectaciones a la libertad personal	141
Caso ilustrativo	143
2.10. Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia	143
Casos ilustrativos	147
2.11. Derecho a la igualdad y no discriminación	149
Casos de discriminación atendidos	149
Ordenanzas contra la discriminación	150
Agenda pendiente a favor de la población afrodescendiente	151
Derechos de las trabajadoras del hogar	152
Discriminación contra mujeres embarazadas	154
Participación política de las mujeres	156
Carrera Defensoría 5K: «No construyas barreras, no discrimines»	158
Casos ilustrativos	158
2.12. Trata de personas	159
Caso ilustrativo	161
2.13. Salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes	162
2.14. Adolescentes en conflicto con la ley penal	163
2.15. Derechos de las personas con discapacidad	164
Derecho a la educación inclusiva	165
Derecho a la salud mental	167
Derecho a la protección social	169
Derecho al trabajo	170

	Derechos civiles y políticos	171
	Casos ilustrativos	172
2.16.	Derechos de las personas adultas mayores	173
	Caso ilustrativo	176
2.17.	Derecho de las personas migrantes	177
	Nueva Ley de migraciones	177
	Situación de los peruanos retornantes en el marco de la Ley N° 30001	180
	Casos ilustrativos	183
2.18.	Memoria y reparaciones	185
	Reparaciones económicas	185
	Otros programas de reparación	186
	Problemática de las personas desaparecidas y sus familias	187
	Caso ilustrativo	189
2.19.	Derecho a la identidad	190
	Caso ilustrativo	192
2.20.	Derecho de acceso a la justicia	192
	Justicia constitucional en el Distrito Judicial de Lima	192
	Acceso a la justicia	195
	Casos ilustrativos	196
2.21.	Derechos laborales y de la seguridad social	198
	Derecho a la pensión	200
	Derechos laborales	204
	Casos ilustrativos	206
2.22.	Servicios públicos	207
	Prestación de los servicios de agua y alcantarillado	207
	Protección de los recursos hídricos	210
	Ejecución de obras de infraestructura de agua y alcantarillado	211
	Seguridad vial y transporte	213
	Regulación del transporte ferroviario y transporte terrestre urbano e interprovincial. Derechos de los usuarios del servicio de transporte	216
	Seguro obligatorio contra accidentes de tránsito	217
	Acceso al servicio de telecomunicaciones y políticas para la expansión de infraestructura	218
	Calidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones	220
	Acceso al servicio de electricidad	222
	Calidad del servicio eléctrico y alumbrado público	223
	Desabastecimiento de gas licuado de petróleo (GLP)	224
	Casos ilustrativos	226
2.23.	Descentralización	227
	Supervisión al funcionamiento de las municipalidades rurales	228
	Supervisión a la gestión educativa descentralizada	228

Participación ciudadana	229
Casos ilustrativos	229
CAPÍTULO 3	
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES	231
3.1. Oficina Defensorial de Amazonas	233
3.2. Oficina Defensorial de Áncash	235
Módulo de Atención Defensorial de Chimbote	237
3.3. Oficina Defensorial de Apurímac	239
Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas	240
3.4. Oficina Defensorial de Arequipa	242
3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho	243
Módulo de Atención Defensorial de Huanta	245
Módulo de Atención Defensorial de Puquio	246
3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca	248
Módulo de Atención Defensorial de Jaén	250
3.7. Oficina Defensorial del Callao	251
3.8. Oficina Defensorial del Cusco	253
3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica	254
3.10. Oficina Defensorial de Huánuco	256
Módulo de Atención Defensorial de Tingo María	258
3.11. Oficina Defensorial de Ica	259
3.12. Oficina Defensorial de Junín	260
Módulo de Atención Defensorial de La Merced	262
Módulo de Atención Defensorial de Satipo	264
3.13. Oficina Defensorial de La Libertad	265
3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque	267
3.15. Oficina Defensorial de Lima	268
3.16. Oficina Defensorial de Lima Este	270
3.17. Oficina Defensorial de Lima Norte	272
3.18. Oficina Defensorial de Lima Sur	273
3.19. Oficina Defensorial de Loreto	274
3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios	275
3.21. Oficina Defensorial de Moquegua	277
3.22. Oficina Defensorial de Pasco	278
3.23. Oficina Defensorial de Piura	280
3.24. Oficina Defensorial de Puno	282
Módulo de Atención Defensorial de Juliaca	283
3.25. Oficina Defensorial de San Martín	284
Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto	285
3.26. Oficina Defensorial de Tacna	287
3.27. Oficina Defensorial de Tumbes	289
3.28. Oficina Defensorial de Ucayali	290

CAPÍTULO 4**CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO 293**

4.1.	Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional	295
4.2.	Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación	297
4.2.1.	Oficina Defensorial de Apurímac	297
4.2.2.	Oficina Defensorial de Arequipa	298
4.2.3.	Oficina Defensorial de Ayacucho	299
4.2.4.	Módulo de Atención Defensorial de Puquio	300
4.2.5.	Oficina Defensorial de Cajamarca	305
4.2.6.	Módulo de Atención Defensorial de Jaén	307
4.2.7.	Oficina Defensorial de Callao	308
4.2.8.	Oficina Defensorial de Cusco	309
4.2.9.	Oficina Defensorial de Junín	311
4.2.10.	Módulo de Atención Defensorial de La Merced	313
4.2.11.	Módulo de Atención Defensorial de Satipo	314
4.2.12.	Oficina Defensorial de Lima	314
4.2.13.	Oficina Defensorial de Lima Norte	318
4.2.14.	Oficina Defensorial de Lima Sur	321
4.2.15.	Oficina Defensorial de Loreto	321
4.2.16.	Oficina Defensorial de Moquegua	323
4.2.17.	Oficina Defensorial de Pasco	326
4.2.18.	Oficina Defensorial de Piura	326
4.2.19.	Oficina Defensorial de San Martín	329
4.2.20.	Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto	330
4.2.21.	Oficina Defensorial de Tacna	330
4.2.22.	Oficina Defensorial de Ucayali	331

ANEXOS 335

Anexo 1	Presupuesto institucional y cooperación internacional	337
Anexo 2	Política de recursos humanos	349
Anexo 3	Relaciones internacionales	353
Anexo 4	Opiniones sobre normas en proceso de elaboración	357
Anexo 5	Intervención en procesos constitucionales	365
Anexo 6	Resoluciones defensoriales emitidas durante el periodo	377
Anexo 7	Publicaciones editadas durante el periodo	381
Anexo 8	Relación con los medios de comunicación	391

PRESENTACIÓN

El crecimiento económico de los últimos años y las nuevas demandas ciudadanas han hecho evidente la necesidad de reformas urgentes para contar con instituciones políticas y económicas más inclusivas, que garanticen la plena vigencia de los derechos de las personas. Los avances que nuestra nación está logrando plantean nuevos retos que exigen del Estado un trabajo interdisciplinario que permita fortalecer el vínculo entre la administración pública y la sociedad, y brindar una mejor y más eficiente atención a las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas.

En este contexto, conforme dispone la Constitución Política y nuestra Ley Orgánica, presentamos al Congreso de la República el Informe Anual 2015, que nos permite hacer un examen crítico de nuestro propio trabajo y, a la vez, mostrar los avances y las deficiencias del funcionamiento del Estado, con información obtenida a través de nuestra labor de supervisión y de la atención de 111,053 casos en nuestras 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención defensorial.

El informe se compone de un resumen, cuatro capítulos y ocho anexos. El primer capítulo sintetiza los aspectos institucionales y las estadísticas globales a nivel nacional sobre las atenciones desarrolladas (usuarios, tipos de casos, instituciones más quejadas y motivos de quejas más recurrentes), las visitas itinerantes y nuestra labor en la difusión y promoción de derechos. El segundo capítulo contiene el desarrollo de nuestras intervenciones en veintitrés materias y líneas de trabajo vinculadas con los derechos a la salud, educación, seguridad ciudadana, ética pública y lucha contra la corrupción, transparencia y acceso a la información pública, medio ambiente, igualdad y no discriminación, identidad, servicios públicos y descentralización, además del fomento del diálogo en la conflictividad social y el reconocimiento de los derechos de los pueblos indígenas, las personas adultas mayores y las personas con discapacidad, entre otros.

Por su parte, el tercer capítulo expone los resultados de la labor de las oficinas defensoriales y los módulos de atención defensorial a nivel nacional; asimismo, muestra las listas de las instituciones más quejadas y los motivos

de queja más frecuentes. A su vez, el cuarto capítulo expone el nivel de cumplimiento del deber de cooperación de la administración estatal con nuestra institución e identifica los casos de incumplimiento de este deber.

El trabajo de la Defensoría del Pueblo no ha sido fácil antes ni tampoco lo es ahora. La institución siempre tuvo las dificultades propias de quien defiende los derechos con objetividad y firmeza. Por ello quiero destacar la voluntad del grupo humano que integra la institución —profesionales, administrativos, técnicos, practicantes y voluntarios— que brindan su mejor esfuerzo para cumplir un servicio generoso y comprometido en toda la nación. Los colegas de la Defensoría del Pueblo son personas dispuestas a soportar las más difíciles condiciones geográficas y climáticas —y en muchos casos incluso la falta de recursos— con tal de cumplir con su misión, que entienden como una obligación ética antes que como un deber legal o laboral. En ello radica gran parte de la fortaleza de nuestra institución y por eso corresponde, en este espacio, hacer un reconocimiento a cada uno de estos hombres y mujeres que forman parte de la familia defensorial en todo el país.

Defender derechos en el Perú es una tarea exigente. El punto de partida está en el nivel de identificación entre el servidor público y el problema que agobia al ciudadano. Ese sentimiento, guiado por principios éticos, es la materia original de que están hechas nuestras defensas. A partir de ahí se diseña una estrategia, un discurso y una acción para impulsar el movimiento del Estado y también de la opinión pública, en busca de restituir un derecho o reparar su afectación. Lo mismo si se trata de surcar los ríos de la Amazonía para llegar a una comunidad, o de subir a cuatro mil metros para verificar las condiciones en que estudian los niños y niñas del Ande, o de discutir las políticas públicas en las oficinas de la administración estatal. Las modalidades de defensa son tan diversas como las realidades en las que discurrimos.

Es oportuno hacer un llamado a los funcionarios y servidores del Estado, la sociedad organizada, las instituciones privadas y cada uno de los peruanos y peruanas para reforzar la convicción de que el servicio público es siempre un medio para garantizar los derechos y las libertades. La tarea mayor es reducir la desigualdad y la vulnerabilidad que ponen obstáculos permanentes para el desarrollo de las personas y de la comunidad.

El Perú es un país en construcción, con una larga historia de desencuentros y no exento de acciones que socaban su desarrollo. La mayor irresponsabilidad de nuestra parte sería no darnos cuenta de esto y vivir en una inercia negligente. La grandeza de un país no se mide por el tamaño de sus edificios sino por la atención que ofrece a los que menos tienen. Del mismo modo que una democracia no se legitima solo convocando a elecciones sino

educando y nutriendo en libertad a nuestro niños y enseñándoles que el verdadero sentido de la ciudadanía es el respeto y la tolerancia en la vida en común.

El crecimiento económico logrado en los últimos años, y que ha impactado significativamente en el desarrollo humano, seguirá siendo endeble mientras se mantengan amenazas como la corrupción, la inseguridad ciudadana, la violencia social, la falta de buenos servicios públicos y la falta de un Estado democrático que inspire confianza al ciudadano. En este momento de la historia del Perú es imprescindible que la economía se conecte con los derechos para que un punto de crecimiento del PBI tenga su correlato real y concreto en una mejor calidad de vida para nuestros compatriotas más excluidos, aquellos que padecen el friaje cada año, o a quienes la falta de una carretera los mantiene aislados, o no pueden atender sus necesidades básicas de salud y educación por falta de recursos y servicios estatales. Si la economía no es así de concreta, de nada servirán los indicadores y los gráficos de los analistas.

Cada etapa de la historia tiene su agenda y su energía, pero la búsqueda de la realización de los derechos forma parte de los objetivos permanentes de las instituciones democráticas y de las personas de buena voluntad. Nuestro objetivo como país debe seguir siendo consolidar un Estado dialogante, eficaz y con capacidad de anticiparse integralmente para resolver los problemas de las personas. Ello es decisivo para el crecimiento económico, la distribución de la riqueza, el aseguramiento de mejores condiciones de vida, la composición de la fractura social que divide a distintos sectores y que posterga a muchos.

Es preciso no abdicar en este esfuerzo y tal es el compromiso que quisiera reiterar, a través de este Informe Anual que entregamos al Congreso de la República: que la Defensoría del Pueblo seguirá poniendo su mayor esfuerzo en este empeño y que continuará mejorando su labor para contribuir, de acuerdo con sus competencias constitucionales, a lograr ese sueño de construir un país de iguales que anticiparon los más preclaros hombres y mujeres de nuestra historia.

Lima, mayo de 2016

Eduardo Vega Luna
Defensor del Pueblo (e)

RESUMEN

Durante el 2015 atendimos 111,053 casos a nivel nacional. De ellos 29,736 fueron quejas, 16,691 petitorios y 64,626 consultas. La mayoría, el 69.8%, corresponde al interior del país. Lima (24.6%), Callao (5.6%), Ayacucho (4.6%), Junín (4.2%) y Arequipa (3.2%) son las regiones que concentran el mayor número de atenciones.

Como en años anteriores las municipalidades provinciales son las entidades públicas más quejadas a nivel nacional (representan el 26.5% del total de quejas). Entre los principales motivos se encuentran las irregularidades en los procedimientos administrativos, la falta de respuesta a las solicitudes ciudadanas, los incumplimientos de obligaciones laborales, las afectaciones al derecho de acceso a la información pública, principalmente, por incumplimiento del plazo para su entrega, entre otros. Esta problemática es compartida con los gobiernos regionales, que se ubican en la octava ubicación.

Las direcciones regionales de educación (DRE) y el Ministerio de Educación (MINEDU), ubicados en el segundo y noveno lugar, reflejan problemas persistentes. Contra las primeras siguen presentándose quejas contra las propias direcciones y sus unidades de gestión educativa local (UGEL) y contra las instituciones educativas públicas, principalmente por inasistencia del personal docente y administrativo, irregularidades en la contratación o nombramiento de docentes, trámites o condicionamientos ilegales para acceder a los servicios educativos o continuar recibéndolos. Por su parte, el MINEDU fue quejado, en su mayoría, por irregularidades y demoras en diversos procedimientos administrativos, falta de respuesta a solicitudes, incumplimientos laborales, entre otros.

Las direcciones regionales de Salud (DIRESA) y EsSalud ocupan el tercer y cuarto lugar, respectivamente, por quejas vinculadas, de modo preponderante, con deficiencias en la atención, especialmente en los centros de salud ubicados en las zonas más alejadas y rurales. Destacan el desabastecimiento de medicamentos, la falta de personal de salud, el inadecuado trato a los pacientes y familiares, la dificultad para obtener citas médicas e información sobre el tratamiento, entre otros.

El Poder Judicial (quinto lugar) y el Ministerio Público (décima ubicación) comparten problemas vinculados, principalmente, con la dilación o condicionamientos para la atención de procesos y denuncias, así como con la falta de celeridad para resolver causas y un trato deficiente hacia la ciudadanía. En el caso de la Policía Nacional del Perú, que ocupa el sexto lugar, las quejas están referidas, en su mayoría, a la negativa a recibir denuncias ciudadanas (lo que contribuye a agravar el problema de inseguridad), la falta de celeridad en las investigaciones, abusos de autoridad e incumplimiento de sus funciones. Contra la Oficina de Normalización Previsional (ONP), en la séptima posición, continúan presentándose quejas por dilación en la atención de solicitudes de pensión, trámites de desafiliación y solicitudes para la obtención del bono de reconocimiento, inejecución de resoluciones judiciales, entre otros. Cabe destacar que el número de quejas contra esta institución ha ido disminuyendo consistentemente en los últimos años.

En todos estos casos nuestras intervenciones estuvieron dirigidas a lograr la solución de estos problemas a través de diferentes mecanismos. Cuando ha correspondido hemos actuado inmediatamente reuniéndonos con los funcionarios responsables y recomendándoles directamente acciones correctivas. En otros casos, principalmente, ante situaciones que afectan a un número importante de personas, hemos desarrollado investigaciones de más amplio alcance, promovido demandas constitucionales u otras intervenciones ante los órganos jurisdiccionales, o recomendado a los órganos del Poder Ejecutivo, los organismos constitucionales autónomos y al Congreso de la República la mejora de las políticas públicas y la corrección de determinadas acciones. Con un énfasis similar también hemos apostado por involucrar a la ciudadanía en la defensa de sus derechos, a través de actividades de sensibilización y capacitación en ferias, talleres, cursos y otras estrategias de comunicación a lo largo de todo el país.

Todas las problemáticas que se presentan en este informe son importantes, aunque algunas de ellas (las de salud, educación, inseguridad, corrupción y conflictividad social), por su recurrencia en los últimos años y el impacto que tienen en la vida de grandes sectores, merecen una atención especial.

En cuanto a salud, si bien se ha avanzado en la cobertura del aseguramiento (que ahora alcanza al 79.83% de la población, es decir, a 24'869,136 personas), la gestión para la adecuada atención de las personas, especialmente, las más vulnerables, sigue presentando problemas. Siguen siendo recurrentes la falta de medicamentos y vacunas, la ausencia de recursos humanos y las inadecuadas condiciones de infraestructura de los establecimientos de salud. Específicamente, persisten quejas de personas que no pueden acceder al SIS por falta de su Documento Nacional de Identidad (DNI) o por no cumplir los requisitos de afiliación directa. Situación similar

deben afrontar las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad y las refugiadas. Por ello, hemos insistido en evidenciar y recomendar medidas para superar estos problemas.

Este año hemos puesto énfasis en las grandes brechas sanitarias que impiden que la ciudadanía indígena reciba una atención pertinente de su salud y bajo un enfoque de interculturalidad. Los profesionales de la salud no reconocen sus necesidades, percepciones y prácticas, lo que contribuye a profundizar las barreras culturales y favorece situaciones de maltrato y discriminación. Por eso publicamos el Informe Defensorial N° 169, «La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural», a través del cual hemos insistido en la necesidad de que la gestión de la política de salud intercultural cuente con una instancia del más alto nivel dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud, con competencias para transversalizar el enfoque intercultural, con la participación de las organizaciones indígenas en la elaboración de programas y planes.

En materia de educación, debemos destacar el mayor presupuesto que el Estado le ha dedicado (22.53% más que el 2014, lo que a su vez representa el 0.5% del PBI, incremento anual mayor al mínimo establecido por el Acuerdo Nacional). Esta decisión política debe ser acompañada por una gestión moderna y eficiente que garantice logros de aprendizaje concretos. Debemos superar las estadísticas que demuestran, por ejemplo, que solo el 49.7% de los estudiantes de segundo grado de nivel primaria de zonas urbanas y el 16.7% de zonas rurales alcanzaron los objetivos de aprendizaje. O que prueban que el 57% de maestros de Educación Intercultural Bilingüe evaluados no pueden leer ni escribir en lengua indígena ni pueden hablar fluidamente en castellano (19%).

El informe da cuenta pormenorizada de algunas problemas en la gestión que urge superar cuanto antes para mejorar la calidad de la educación: inasistencia de docentes, sobre todo en zonas rurales o indígenas; condicionamientos indebidos para la matrícula o la continuidad del servicio educativo; e inadecuada infraestructura escolar que, en algunos casos, pone en riesgo la integridad de los estudiantes.

La inseguridad ciudadana sigue siendo una de los principales problemas del país. La percepción de inseguridad se ha incrementado, a pesar de que hubo una ligera disminución de la victimización con respecto al 2014. Esta última sigue siendo alta, especialmente, en regiones como Puno (37.2%), Cusco (33.3%), Tacna (33.3%), Arequipa (33.2%), Junín (33.1%), Áncash (31.8%), Lima (31.8%) y Callao (29.7%).

Frente a esta situación preocupa que en temas urgentes como el mantenimiento preventivo y correctivo de las comisarías el nivel de eje-

cución presupuestal siga siendo bajo (10% en el 2013, 64% en el 2014 y apenas 7.2% en el 2015). También, la falta de voluntad política para que se implementen planes sostenibles y eficaces a nivel local y regional, entre ellas, maximizar los recursos presupuestales y humanos, tanto policiales como municipales y privados para hacer frente a un problema de tanta complejidad.

Este tema está directamente vinculado con el grave problema de la corrupción en el Perú. Según cifras de la Contraloría General de la República esta le cuesta al Estado entre diez mil y once mil millones de soles por año. Eso lo hemos podido constatar en el Informe Defensorial N° 170, «El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso». Por su parte, el Poder Judicial informó que en el 2015 se emitieron más de 13,000 sentencias por delitos contra la administración pública, principalmente, cohecho (4,272), colusión (3,791), malversación de fondos (2,745) y peculado (2,658). Frente a ello, y tal como recomendamos en el Informe Defensorial N° 168, «El archivo fiscal de denuncias por peculado y colusión», es necesario dotar de recursos humanos y materiales suficientes al Ministerio Público para que pueda implementar eficientemente el nuevo modelo procesal penal, especialmente, en el ámbito de estos delitos, y romper el círculo de impunidad que dificulta gravemente la lucha contra este flagelo.

Además de las consecuencias económicas y del incremento en la incidencia de la comisión de delitos e infracciones, la corrupción genera un irremediable impacto político: el desprestigio de las instituciones públicas y la desconfianza ciudadana. La corrupción aumenta las brechas de desigualdad e imposibilita que el Estado cumpla su rol más importante, el garantizar el buen funcionamiento de la administración pública y el pleno disfrute de los derechos fundamentales. En materia de prevención, es fundamental fomentar la transparencia y la vigilancia ciudadana. Sin embargo, involucrar a la ciudadanía no es una tarea sencilla, más aún cuando un 78% tiene una tolerancia alta o media ante la corrupción. No obstante, un 56% considera que la mejor manera en que la sociedad civil combate la corrupción es mediante la capacitación a los ciudadanos para que denuncien y obtengan medidas de protección y, en ese sentido, hemos venido trabajando a lo largo de los últimos años.

Asimismo, en el reporte de «Supervisión del reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública», dimos cuenta de que la mayoría de las instituciones supervisadas no dota a sus funcionarios responsables de brindar información (FRAI) de los recursos humanos, de capacitación, tecnológicos y presupuestales básicos. Asimismo, que siguen existiendo los mismos problemas advertidos en anteriores años respecto de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

Esta situación generalizada vuelve a hacer evidente la necesidad de crear una institución autónoma, especializada y garante del derecho fundamental de acceso a la información pública y del principio de transparencia en la administración, con competencias para fiscalizar y sancionar los incumplimientos de la normativa, resolver controversias en sede administrativa, capacitar a funcionarios y servidores públicos, entre otras. Esta es una recomendación que hemos reiterado al Poder Ejecutivo desde el 2012 y que, últimamente ha sido reiterada por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción, presidida por el Fiscal de la Nación.

Por otro lado, un problema que ha estado presente a lo largo del 2015 es la conflictividad social, principalmente, vinculada con las actividades extractivas y el cuidado del medio ambiente. Debemos reiterar que la gestión de la conflictividad social no es una más de las actividades del Estado sino que es condición necesaria para el respeto a los derechos, intereses y objetivos de la ciudadanía, la implementación de las políticas públicas y el desarrollo del mercado. De la forma en que se gestionen los conflictos sociales depende en buena medida un clima de estabilidad productiva que garantice el despliegue de los diversos actores sociales, políticos y económicos.

El 2015 inició con 210 conflictos (159 activos y 51 latentes) y cerró con 211 (143 activos y 68 latentes). La cantidad de casos por mes se mantuvo constante durante el año. Al igual que el 2014, los casos activos han disminuido con respecto a los latentes y los conflictos socioambientales fueron los más numerosos (el 66.9% del total). De ellos el 64.9% corresponde a conflictos relacionados con la actividad minera y 14.9%, con actividades hidrocarburíferas.

A pesar de que la conflictividad en sí misma ha disminuido, la intensidad de la violencia se incrementó a un punto tal que el número de fallecidos fue de 19 (civiles y policías) y el de heridos de 872. Todo esto en un ambiente de protestas públicas que aumentó por sexto año consecutivo, triplicando las cifras del 2011. Es parte de esta explicación el carácter pre-electoral del 2015: como en otras ocasiones la variable política cobra un peso mayor en la activación de los conflictos y en los niveles de confrontación observados en varios casos.

El incremento de las inversiones y el desarrollo de actividades económicas —cada vez con mayores impactos ambientales— exigen a los Estados adoptar mejores medidas para el cuidado del ambiente. Ello implica contar con un marco normativo que prevenga impactos negativos, así como una adecuada y rigurosa evaluación ambiental de proyectos que garantice el pleno respeto de los derechos de participación ciudadana y consulta previa a los pueblos indígenas. También se requiere la supervisión y fiscalización

permanente del cumplimiento de las obligaciones ambientales, a fin de garantizar la protección del derecho a vivir en un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida. Para lograrlo es necesario fortalecer a las entidades responsables, dotándolas de capacidad técnica, autonomía política y sostenibilidad presupuestal, más aun tratándose de las recientemente creadas, como el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE), que asumirá progresivamente competencias en materia de evaluación ambiental de todos los sectores.

En el Informe Defensorial N° 171, «¡Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos», dimos cuenta de la existencia, a marzo de 2015, de 8,616 pasivos ambientales derivados de la actividad minera (según datos del Ministerio de Energía y Minas (MINEM). Según PeruPetro S.A., al 2002 existían 6,065 pasivos ambientales derivados de las actividades de hidrocarburos (pozos mal abandonados), aunque el Ministerio de Energía y Minas solo ha inventariado 156. Estas cifras son alarmantes si se comparan con las de pasivos ambientales remediados y si se tiene en cuenta la demora del Estado en su atención. Por ello, entre otras acciones, recomendamos al MINEM incorporar en el reglamento de la materia, como nueva causal de caducidad de la concesión, el supuesto de que el titular haya sido determinado como responsable de un pasivo ambiental minero y que no cuente con estudio ambiental. Asimismo, instamos al Congreso de la República a derogar el artículo 19 de la Ley N° 30230, que contempla la suspensión de los procedimientos administrativos sancionadores tramitados por el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental y la reducción del importe de las multas impuestas. Esta medida debilita la política de protección ambiental frente a la inversión privada.

La consulta previa a los pueblos indígenas es otro aspecto central para el adecuado manejo de la conflictividad social y el fortalecimiento de la convivencia democrática. Su objetivo es que el Estado y los pueblos indígenas lleguen a acuerdos sobre las medidas estatales que afectan a estos últimos, en el marco de un diálogo intercultural y de buena fe que los incorpore en el proceso de toma de decisiones públicas. De los 24 procesos desarrollados hasta diciembre de 2015, 12 corresponden al sector de hidrocarburos y de ellos resalta el correspondiente al Lote 192, antes denominado 1AB, que tras más de 40 años de explotación trajo un conjunto de problemas graves de contaminación del ambiente por derrames de petróleo, en particular, del agua para el consumo humano. Cuatro procesos de consulta se han implementado antes de ser aprobadas las siguientes áreas naturales protegidas: el Área de Conservación Regional MajunaKichwa (Loreto), el Parque Nacional Sierra del Divisor (Loreto y Ucayali), el Área de Conservación Regional Bosque Nublado (Huancavelica) y el Área de Conservación Regional Tres Cañones (Cusco).

Si se tiene en cuenta estos casos, es claro que la consulta previa ha contribuido al adecuado manejo de la conflictividad social, a la construcción de prácticas democráticas deliberativas, pero sobre todo al reconocimiento de la ciudadanía indígena y, con ello, al fortalecimiento de nuestro sistema democrático. A pesar de lo avanzado y aprendido afrontamos otros desafíos, como la débil comprensión de la diversidad cultural, la escasa preparación de los propios actores para el diálogo, el limitado conocimiento de algunos funcionarios estatales sobre los derechos de los pueblos indígenas y la falta de adecuación cultural de las políticas y de la misma gestión pública.

Hay retos importantes en otros ámbitos de la vida nacional, como la lucha contra la discriminación, especialmente, la que se ejerce contra las mujeres, las personas con discapacidad, las personas LGTBI, y otros grupos vulnerables. También la extendida y cada vez más compleja problemática de la trata de personas, de los migrantes, de las víctimas de la violencia del periodo 1980-2000, del acceso a la seguridad social y a la pensión, del acceso a la justicia, y a servicios públicos de calidad, de transporte y comunicaciones. Todos ellos han sido parte de nuestra labor diaria, y tienen un espacio en el presente informe.

Creemos firmemente que el Estado y la ciudadanía están en la capacidad de enfrentar estos grandes retos. A puertas de un nuevo gobierno, el cuarto que será elegido desde el restablecimiento de la democracia, es necesario insistir en las grandes posibilidades que tenemos como país. El Estado, que tiene debilidades, también tiene grandes fortalezas. Una de ellas está en sus funcionarios y servidores, hombres y mujeres que a lo largo de su territorio —y muchas veces en condiciones adversas— entregan su mejor esfuerzo al servicio de los más débiles. La otra gran fortaleza está en sus ciudadanos, que cada vez ejercen sus derechos con más convicción y responsabilidad, exigiéndolos democráticamente y que el Estado respete.

A pesar de que todavía subsisten grandes márgenes para la discriminación y la exclusión, cada vez son más las voces que se alzan en contra y mayor la conciencia de que todos somos iguales. En ese esfuerzo se seguirá insertando la labor de la Defensoría del Pueblo.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

20 años

defendiendo
tus derechos

CAPÍTULO 1

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL

CAPÍTULO 1

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL

1.1. Visión y misión institucionales

La Defensoría del Pueblo es un órgano público autónomo creado por la Constitución Política de 1993. Sus principales funciones son la defensa de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad, la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y la adecuada prestación de los servicios públicos.

En cumplimiento de su mandato asume un compromiso con la institucionalidad democrática, la eficiente gestión estatal, la atención a los grupos sociales excluidos y en situación de vulnerabilidad, así como con la defensa y promoción de los derechos humanos. Su papel proactivo —generando propuestas y emitiendo recomendaciones, fomentando el diálogo y la paz— contribuye a lograr un Estado responsable, transparente y descentralizado que busca la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible para revertir la histórica fractura social de nuestro país.

Su actuación se enmarca en su visión y misión institucionales y su Plan Estratégico Institucional (PEI)², cuyos objetivos son, además: fomentar el fortalecimiento de la ciudadanía para el ejercicio de sus derechos, y fortalecer y modernizar la organización institucional interna para atender a las y los ciudadanos de manera eficiente y eficaz.

En el PEI ha primado la atención prioritaria a los grupos vulnerables en condiciones de desigualdad o que requieren protección especial. Estos grupos prioritarios son: *i)* las niñas y los niños, *ii)* las mujeres, *iii)* los pueblos indígenas, *iv)* las personas con discapacidad, *v)* las personas adultas mayores, *vi)* las personas privadas de libertad y *vii)* las personas afectadas por la violencia.

Asimismo, han sido identificados siete temas estratégicos de trabajo institucional: *i)* salud, *ii)* educación, *iii)* acceso a la justicia, *iv)* medio ambiente, *v)* servicios públicos, *vi)* identidad y ciudadanía y *vii)* conflictos sociales; y

² *cf.* Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado), aprobado mediante la Resolución Administrativa N° 0032-2011/DP, del 20 de septiembre de 2011.

se delineó tres ejes de trabajo: *i)* políticas públicas, *ii)* gestión estatal y *iii)* cultura de paz y diálogo para la gobernabilidad.

Finalmente, se ha establecido tres objetivos transversales a todo el trabajo institucional de modo permanente: el fortalecimiento de la descentralización, la lucha contra la corrupción y la firme contribución para desterrar de nuestro país la discriminación en todas sus manifestaciones y variantes.

Actualmente se encuentra en proceso de elaboración y aprobación el PEI 2016-2020.

1.2. Organización

La institución es dirigida por el abogado Eduardo Ernesto Vega Luna, Defensor del Pueblo (e), quien asumió el cargo el 1 de abril de 2011, de acuerdo con los términos de la Resolución Defensorial N° 004-2001/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 31 de marzo del mismo año.

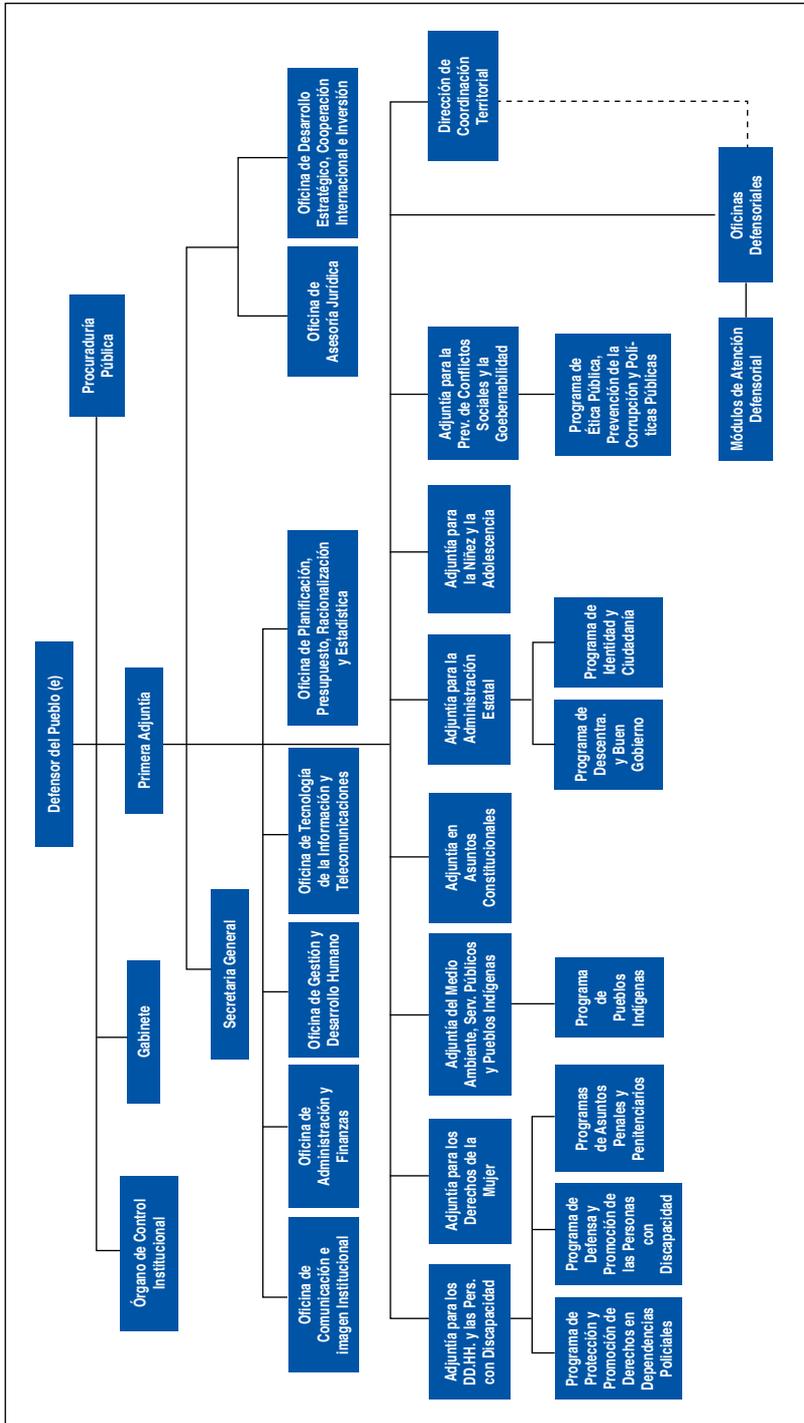
1.2.1. Estructura orgánica

Está conformada por la Alta Dirección, las adjuntías, los programas, las oficinas defensoriales (OD) y los módulos de atención defensorial (MAD) (véase el gráfico 1).

La Alta Dirección está integrada por el Defensor del Pueblo, la Primera Adjuntía, Gabinete y la Secretaría General.³ La Primera Adjuntía es el órgano de dirección que ejerce la máxima autoridad administrativa de la entidad. Es responsable de la supervisión y la coordinación de funciones de los órganos de línea —las adjuntías, las OD y los MAD—, así como de los demás órganos y unidades orgánicas de la institución. Gabinete brinda apoyo y asesoría al Despacho del Defensor del Pueblo en la gestión institucional. La Secretaría General se encarga de coordinar y supervisar las actividades de asesoramiento y apoyo en asuntos de planeamiento, planificación operativa, presupuesto, racionalización, estadística, administración, finanzas, adquisiciones, recursos humanos y tecnología de la información .

³ El Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Defensoría del Pueblo fue aprobado por la Resolución Defensorial N° 029-2008/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de octubre de 2008. Se modificó mediante la Resolución Defensorial N° 019-2009/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de abril de 2009.

Gráfico 1
ESTRUCTURA ORGÁNICA



Las adjuntías son los órganos de asesoría especializada, tanto del Defensor del Pueblo como de las OD y los MAD, en los temas de su competencia. Actualmente, son siete:

1. Adjuntía para la Administración Estatal, encargada, principalmente, de los temas de salud y educación. Cuenta con dos programas: *i*) Programa de Descentralización y Buen Gobierno y *ii*) Programa de Identidad y Ciudadanía.
2. Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad. Cuenta con tres programas: *i*) Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales, *ii*) Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios y *iii*) Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
3. Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas. Cuenta con el Programa de Pueblos Indígenas.
4. Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. Cuenta con el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas.
5. Adjuntía en Asuntos Constitucionales.
6. Adjuntía para los Derechos de la Mujer.
7. Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

1.2.2. Atención descentralizada

Tenemos presencia en todas las regiones del país, a través de 28 OD y 10 MAD, que conforman el sistema de despliegue territorial. Las OD se encuentran bajo la responsabilidad de un jefe o jefa que dirige la actuación institucional en el ámbito geográfico asignado,⁴ desarrollando, principalmente, labores de atención al público (quejas, petitorios y consultas) y actividades de promoción de derechos y visitas itinerantes a los distritos más pobres o alejados de sus respectivas regiones. Los MAD, oficinas permanentes que dependen de una OD, son conducidos por un coordinador o coordinadora y están ubicados en diez provincias en las cuales se determinó que era necesario contar con una sede institucional que complemente el trabajo de las OD (véase el gráfico 2).

⁴ La Directiva N° 001-2010/DP, Directiva de despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo, aprobada por la Resolución Defensorial N° 008-2010/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 24 de marzo de 2010. Esta directiva establece los criterios generales para el despliegue territorial de la Defensoría del Pueblo, así como el ámbito geográfico y el marco de competencia de las OD, los MAD, las adjuntías, los programas y las oficinas de apoyo y asesoría.

Gráfico 2
OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS
DE ATENCIÓN DEFENSORIALES



La conducción de cada OD y MAD se realiza de acuerdo con nuestra política institucional y dentro del marco de nuestro sistema de planificación, seguimiento y evaluación. En el tercer capítulo de este informe se desarrolla con mayor detalle la labor de cada una de estas oficinas.

1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional

1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional

Nuestras intervenciones se dan tanto en nuestras sedes como en visitas itinerantes, carpas y ferias informativas. Durante el 2015 atendimos 111,053 casos, entre quejas, petitorios y consultas, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 1
CÓMPUTO GENERAL DE ATENCIONES A NIVEL NACIONAL

Quejas	29,736
Petitorios	16,691
Consultas	64,626
TOTAL	111,053

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPRE)

Se atendió a 104,420 personas (93.4%) y 7,375 organizaciones (6.6%), lo cual hace un total de 111,795.⁵ De las primeras, 49,288 fueron mujeres (47,2%) y 55,132, varones (52,8%). Las estadísticas sobre la atención a la ciudadanía en las OD y en los MAD a nivel nacional se resumen en el siguiente cuadro:

Las regiones registraron un total de 75,408 atenciones (67.90%) y Lima Metropolitana, 35,645 (32.09%). La OD Lima registró el mayor número de casos (24.57%), seguida de Callao (5.56%), Ayacucho (4.58%), y Junín (4.19%). Otras que concentran un importante número de atenciones son las OD de La Libertad, Arequipa, Lima Norte y Huancavelica.

⁵ Cabe precisar que un caso puede comprender a más de un recurrente. De allí la diferencia entre el total de atenciones (111,053) y el total de recurrentes (111,795).

Cuadro 2
ATENCIONES A NIVEL NACIONAL SEGÚN SEDE,
MODALIDAD DE ATENCIÓN Y RECURRENTE

Sede	Total de atenciones por sede	Modalidad de atención			% nacional	Total de recurrentes por sede	Tipo de recurrente		
		Queja	Petitorio	Consulta			Personas		
						Varones	Mujeres	Org.	
MAD Andahuaylas	1,346	193	289	864	1.2%	1,348	657	675	16
MAD Chimbote	1,854	806	344	704	1.7%	1,894	778	821	295
MAD Huanta	1,623	204	147	1,272	1.5%	1,622	704	772	146
MAD Jaen	1,204	468	176	560	1.1%	1,208	558	428	222
MAD Juliaca	1,466	220	386	860	1.3%	1,472	872	504	96
MAD La Merced	1,152	441	151	560	1.0%	1,155	473	581	101
MAD Puquio	1,607	189	249	1,169	1.4%	1,608	699	809	100
MAD Satipo	1,189	300	164	725	1.1%	1,190	599	565	26
MAD Tarapoto	1,173	218	304	651	1.1%	1,174	553	516	105
MAD Tingo María	1,768	373	495	900	1.6%	1,802	705	1,053	44
OD Amazonas	870	326	257	287	0.8%	868	368	329	171
OD Áncash	1,746	923	255	568	1.6%	1,769	797	709	263
OD Apurímac	1,257	822	211	224	1.1%	1,259	459	706	94
OD Arequipa	3,588	842	1,270	1,476	3.2%	3,592	1,766	1,590	236
OD Ayacucho	5,093	613	836	3,644	4.6%	5,093	2,302	2,640	151
OD Cajamarca	1,670	358	200	1,112	1.5%	1,674	837	710	127
OD Callao	6,179	1,105	388	4,686	5.6%	6,192	2,933	3,043	216
OD Cusco	2,610	1,043	740	827	2.4%	2,630	1,209	1,162	259
OD Huancavelica	3,324	643	642	2,039	3.0%	3,331	1,655	1,431	245
OD Huánuco	2,446	967	585	894	2.2%	2,450	1,103	1,265	82
OD Ica	1,882	1,003	256	623	1.7%	1,885	909	878	98
OD Junín	4,662	1,352	528	2,782	4.2%	4,667	1,893	2,379	395
OD La Libertad	3,726	844	506	2,376	3.4%	3,725	1,801	1,627	297
OD Lambayeque	3,156	1,338	314	1,504	2.8%	3,175	1,766	1,221	188
OD Lima	27,283	6,967	2,439	17,877	24.6%	27,763	15,797	10,656	1,310
OD Lima Este	2,369	710	384	1,275	2.1%	2,400	1,096	1,196	108
OD Lima Norte	3,381	1,104	316	1,961	3.0%	3,384	1,445	1,862	77
OD Lima Sur	2,612	655	409	1,548	2.4%	2,612	1,111	1,181	320
OD Loreto	1,613	351	547	715	1.5%	1,622	825	663	134
OD Madre de Dios	1,142	310	377	455	1.0%	1,148	575	542	31
OD Moquegua	1,282	328	213	741	1.2%	1,281	663	590	28
OD Pasco	1,398	404	109	885	1.3%	1,398	629	596	173
OD Piura	3,152	602	196	2,354	2.8%	3,164	1,673	1,317	174
OD Puno	2,008	310	212	1,486	1.8%	2,010	1,131	797	82
OD San Martín	1,565	535	229	801	1.4%	1,570	655	657	258
OD Tacna	3,087	697	486	1,904	2.8%	3,089	1,366	1,352	371
OD Tumbes	1,282	617	483	182	1.2%	1,282	656	467	159
OD Ucayali	2,288	555	598	1,135	2.1%	2,289	1,114	998	177
TOTAL	111,053	29,736	16,691	64,626	100.0%	111,795	55,132	49,288	7,375

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID). **Legenda:** Org.: organizaciones.

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

Asimismo, hasta el 16 de enero de 2016 —fecha en la que cerró el Sistema de Información Defensorial (SID) para efectos de este informe— el 72.4% de los casos fueron concluidos (véase el cuadro 3). El 27.6% restante se encontraba en trámite, debido a que se registró en los últimos días de 2015, o se encontraban en proceso de investigación, de acuerdo con nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales (PAD).

Cuadro 3
QUEJAS CONCLUIDAS Y EN TRÁMITE

QUEJAS		%
Concluidos	21,878	72.4%
En trámite	8352	27.6%
TOTAL	30,230	100.0%

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

De las quejas concluidas, el 16% fue declarado infundado, en vista de que no se evidenció una vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, según el análisis efectuado en cada caso.

Cuadro 4
QUEJAS FUNDADAS E INFUNDADAS

CONCLUSIÓN		%
Fundado	18,455	84.40%
Inconcluso	108	0.50%
Infundado	3,315	15.10%
TOTAL	21,878	100.00%

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID)
Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

1.3.2. Instituciones más quejadas y materias de intervención defensorial

La información estadística utilizada en este capítulo toma como base el total de quejas admitidas durante el 2015. En algunos casos las cifras referidas a intervenciones según temática o motivos de queja más frecuentes podrían incrementarse, conforme se apreciará en los cuadros siguientes, debido a que una queja puede contener más de un hecho vulneratorio. Asimismo, se muestra la relación de instituciones contra las que se presentaron la mayor cantidad de quejas, así como el peso porcentual de las mismas (véase el cuadro 5).

Cuadro 5
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS A NIVEL NACIONAL

N°	Institución	Total de quejas	%	Trámite	Concluido						Inconcluso	%
					Fundado		%	Infundado	%			
					Solucionado	No solucionado				Total		
1	Municipalidades provinciales	8,006	26.5%	2,542	4,784	97	4,881	61.0%	541	6.8%	42	0.5%
2	Direcciones regionales de educación	4,729	15.6%	1,437	2,873	26	2,899	61.3%	372	7.9%	21	0.4%
3	Direcciones regionales de salud	2,437	8.1%	798	1,329	88	1,417	58.1%	210	8.6%	12	0.5%
4	Seguro Social de Salud (EsSalud)	1,366	4.5%	299	875	22	897	65.7%	160	11.7%	10	0.7%
5	Poder Judicial (PJ)	1,343	4.4%	286	846	8	854	63.6%	201	15.0%	2	0.1%
6	Policía Nacional del Perú (PNP)	1,261	4.2%	350	702	9	711	56.4%	200	15.9%	0	0.0%
7	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	1,145	3.8%	90	934	51	985	86.0%	70	6.1%	0	0.0%
8	Gobiernos regionales	1,030	3.4%	376	518	22	540	52.4%	103	10.0%	11	1.1%
9	Ministerio de Educación (MINEDU)	810	2.7%	178	500	5	505	62.3%	127	15.7%	0	0.0%
10	Ministerio Público (MP)	756	2.5%	232	385	1	386	51.1%	138	18.3%	0	0.0%
11	Otros	7,347	24.3%	1,764	4,329	51	4,380	59.6%	1,193	16.2%	10	0.1%
TOTAL		30,230	100.0%	8,352	18,075	380	18,455	61.0%	3,315	11.0%	108	0.4%

Fuente: Defensoría del Pueblo. Sistema de Información Defensorial (SID).

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE).

Como en años anteriores, las municipalidades provinciales son las entidades públicas con mayor número de quejas a nivel nacional, alcanzando el 26.5%, cifra mayor a la del 2014. Entre los principales motivos de queja se encuentran las irregularidades en los procedimientos administrativos, la falta de respuesta a las solicitudes ciudadanas, los incumplimientos de obligaciones laborales, las afectaciones al derecho de acceso a la información pública, principalmente, por incumplimiento del plazo para su entrega, entre otros. Esta problemática es compartida con los gobiernos regionales, que se ubican en la octava ubicación.

Las direcciones regionales de educación (DRE) y el Ministerio de Educación (MINEDU), ubicados en el segundo y noveno lugar, reflejan problemas persistentes. Contra las primeras siguen presentándose quejas contra las propias direcciones y las unidades de gestión educativa local (UGEL), así como contra las instituciones educativas públicas, principalmente, por inasistencia del personal docente y administrativo, irregularidades en la contratación o nombramiento de docentes, trámites o condicionamientos ilegales para acceder o a los servicios educativos o continuar recibéndolos. Por su parte, el MINEDU fue quejado, en su mayoría, por irregularidades o dilación en diversos procedimientos administrativos, falta de respuesta a solicitudes, incumplimientos laborales, entre otros.

Las direcciones regionales de Salud (DIRESA) y EsSalud, ocupan el tercer y cuarto lugar, respectivamente, por quejas vinculadas, de modo preponderante, con deficiencias en la atención en los diferentes centros de salud, especialmente en los ubicados en las zonas más alejadas o rurales. Destacan, el desabastecimiento de medicamentos, la falta de personal de salud, el inadecuado trato a los pacientes y familiares, la dificultad para obtener citas médicas e información sobre el tratamiento a seguir, entre otros.

El Poder Judicial y el Ministerio Público comparten problemas vinculados, principalmente, con la dilación o condicionamientos para la atención de procesos y denuncias, así como con la falta de celeridad para resolver y un trato deficiente hacia la ciudadanía. En el caso de la Policía Nacional del Perú, que ocupa el sexto lugar, las quejas están referidas, en su mayoría, a la negativa a recibir denuncias, la falta de celeridad en las investigaciones, abusos de autoridad e incumplimientos de sus funciones.

Contra la Oficina de Normalización Previsional (ONP) continúan presentándose quejas por dilación en la atención de las solicitudes de pensión, trámites de desafiliación y solicitudes para la obtención del bono de reconocimiento, inejecución de resoluciones judiciales, entre otros.

Por otro lado, si bien los pedidos de intervención involucran un sin número de subtemas y casos, se han agrupado por materias o temáticas, con la finalidad de tener una vista general de los principales problemas que aquejan a la administración pública, tal como se muestra en el cuadro 6.

Cuadro 6
DERECHOS MÁS FRECUENTEMENTE VINCULADOS A LAS QUEJAS

Nº	DERECHOS	TOTAL	%
1	Derecho al debido procedimiento en la administración pública	9,411	31.1%
2	Derecho de petición	2,858	9.5%
3	Derechos laborales	2,843	9.4%
4	Derecho de acceso a la justicia	2,743	9.1%
5	Derecho a la salud	2,684	8.9%
6	Derecho a la educación	2,414	8.0%
7	Derechos de los usuarios de los servicios públicos	1,922	6.4%
8	Derecho a la seguridad social	1,345	4.4%
9	Derecho de acceso a la información	977	3.2%
10	Derechos ambientales	492	1.6%
11	Otros	2,541	8.4%
TOTAL		30,230	100.0%

Fuente: Defensoría del Pueblo, Sistema de Información Defensorial (SID).

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE).

1.3.3. Visitas itinerantes

La actividad itinerante nos permitió llegar a 725 distritos para garantizar que los servicios de salud, educación, seguridad ciudadana, entre otros, se brinden de manera adecuada. Los equipos itinerantes se trasladaron desde sus respectivas sedes regionales hacia distritos, poblados y comunidades alejadas, especialmente en zonas rurales en las que recibieron quejas y realizaron actividades de difusión de derechos y supervisaron a las entidades públicas locales.

Del total de distritos visitados, el 45% estuvo ubicado en los quintiles de pobreza extrema (I y II). De esta manera, nuestra institución pudo llegar, por ejemplo, a los distritos de Curgos, provincia de Sánchez Carrión, Huamachuco, en La Libertad, y de José Sabogal, provincia de San Marcos, en Cajamarca, donde la incidencia de pobreza es superior al 94.8% y 90.5%, respectivamente. Asimismo, se pudo visitar algunos de los distritos más alejados de nuestras sedes, como Yavarí, provincia de Mariscal Ramón Castilla,

Loreto. Lo mismo ocurrió en el distrito de Fitzcarrald, provincia del Manu, Madre de Dios, en Uchumarca, provincia de Bolívar, La Libertad, y en San José de Sisa, provincia de El Dorado, San Martín.

Estas visitas nos permitieron atender 13,464 casos, entre quejas, peticiones y consultas, que, de otro modo, no hubiera sido posible conocer. Además posibilitó el desarrollo de 511 charlas y talleres y la instalación de 205 carpas informativas en las que se pudo informar a 24,420 personas sobre el ejercicio de sus derechos.

Cuadro 7
DISTritos VISITADOS SEGÚN QUINTIL DE POBREZA

	Quintiles de pobreza				
	I	II	III	IV	V7
Cantidad de distritos visitados	138	190	162	125	110
Porcentaje del total	19%	26%	23%	17%	15%

Fuente: Defensoría del Pueblo.

Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial (DCT).

1.3.4. Difusión y promoción de derechos

Las acciones de difusión de derechos se realizaron de dos maneras. De manera presencial, en las diversas regiones del país, con la instalación de carpas y ferias informativas, así como con charlas y talleres. De manera virtual, desde el 2009, con el uso de las redes sociales y el *blog* institucional.

Uno de los temas de particular interés fue el de la promoción de la ética pública y la lucha contra la corrupción. Para tal efecto, se confeccionó material de difusión y se realizaron charlas y ferias informativas en diversas regiones del país. Las charlas fueron dirigidas por el Defensor del Pueblo para el público en general y contaron con la presencia de funcionarios y autoridades locales. Las ferias —que se llevaron a cabo en los departamentos de Ucayali, Tumbes, Áncash, Ica y Lima— fueron concebidas para empoderar a la ciudadanía frente a la problemática de la corrupción en los ámbitos de la salud, la educación, la justicia, los programas sociales y las obras públicas.

Adicionalmente se abordaron otros temas tales como los derechos de las personas adultas mayores, el *bullying*, la trata de personas, la violencia familiar, la lucha contra la discriminación, la seguridad ciudadana, entre otros. Como resultado, se realizaron 608 acciones de difusión: 49 ferias, 112

carpas informativas y 447 acciones (entre talleres, charlas y otras actividades informativas). De esta manera se logró informar a 46,145 personas, de las cuales el 50% fueron mujeres. Actividades similares se llevaron a cabo en el marco de las visitas itinerantes, gracias a lo cual se pudo informar a 24,420 personas más.

Estos temas también fueron tratados en las acciones de difusión y promoción de derechos en las redes sociales y nuestro blog institucional. Para tal fin, se mantuvo una frecuencia de publicación diaria en *Facebook* y *Twitter* y se promovió la interacción con los seguidores mediante la publicación de infografías, videos y piezas gráficas. Asimismo, realizamos campañas intensivas en temas de discriminación, derechos de las personas adultas mayores (a través de la campaña «Súmate»), derechos de la mujer y las personas con discapacidad, el transporte y los servicios públicos (en este último, mediante la campaña de «Puntos críticos en Lima y Callao»), seguridad ciudadana (campaña «Vecino Alerta»), entre otros.

Estas estrategias registraron altos niveles de interacción con la ciudadanía. El *Twitter* también nos permitió informar a periodistas, líderes de opinión, instituciones y a la ciudadanía sobre nuestra posición institucional en diversos temas de actualidad. El número de nuevos seguidores en *Facebook* se incrementó en 63%, y en *Twitter* en 45%, con respecto al 2014, lo que nos colocó como el segundo *Ombudsman* latinoamericano con mayor número de seguidores en redes sociales. Asimismo, nuestro *blog* registró un total de 225,995 visitas durante el año.

También se continuó con la atención a través del canal de mensajes (*inbox*) del *Facebook*, con el soporte del Centro de Atención Virtual, realizándose un total de 654 atenciones entre quejas, consultas y otros asuntos de interés para la ciudadanía. Finalmente, se continuó con la difusión del microprograma «Comparte tus derechos» en todas las cuentas institucionales en redes sociales, lo que permitió un incremento del 54% de nuestros seguidores en la plataforma *Youtube*, respecto del año anterior.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

20 años

defendiendo
tus derechos

CAPÍTULO 2

INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES – 2015

CAPÍTULO 2

INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES – 2015

2.1. Salud

A diferencia de los periodos anteriores, caracterizados por paralizaciones nacionales del personal de salud, el 2015 ha presentado algunos logros importantes. Uno de los aspectos más significativos fue el avance en la cobertura del aseguramiento en salud, que alcanza al 79.83% de la población, es decir a 24'869,136 personas.¹ Otro es la implementación de la atención universal del Seguro Integral de Salud (SIS) de niños y niñas menores de 5 años, y de mujeres en estado de gestación que no gozan de otro seguro.² Asimismo, se ha anunciado la inversión de S/ 8,400 millones en la modernización de la infraestructura hospitalaria durante los próximos tres años, lo que incluirá a los hospitales nacionales «Arzobispo Loayza» y «Dos de Mayo», que tienen más de cien años de antigüedad. En lo que respecta al mejoramiento de la calidad del servicio, se ha continuado con la Encuesta Nacional de Satisfacción Usuarios en Salud 2015—*Ensusalud 2015*.³

En este marco, la labor defensorial se concentró en la atención de quejas individuales que, en la mayoría de casos, implicó visitas a los establecimientos de salud y entrevistas a los funcionarios responsables, así como visitas itinerantes a los lugares más pobres del territorio nacional. Por ello hemos verificado que los mayores problemas siguen siendo la falta de medicamentos y vacunas, la ausencia de recursos humanos y las inadecuadas condiciones de infraestructura. Específicamente, persisten quejas de personas que no pueden acceder al SIS por falta de su Documento Nacional de Identidad (DNI) y por no cumplir los requisitos de afiliación directa. Situación similar deben afrontar las personas extranjeras en situación de vulnerabilidad y las refugiadas. Al respecto, hemos insistido en evidenciar y exponer los problemas ante las autoridades sanitarias.

¹ Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). Registro Nominal de Afiliados. *Sureporte Boletín Informativo*. Diciembre de 2015.

² Decreto Supremo N° 305-2014-EF, que define la progresividad para la inclusión al régimen de financiamiento subsidiado del SIS de personas en periodo de gestación y grupo poblacional entre cero y cinco años.

³ Ex Encuesta Nacional de Percepción de Usuarios del AUS, es un estudio de alcance nacional.

Demanda de amparo para la atención inmediata de mujeres gestantes

Un caso particular fue el de las 400 mujeres gestantes (a nivel nacional) que concibieron antes de su afiliación a EsSalud y que en los dos últimos años fueron exceptuadas de la cobertura por maternidad, tanto en EsSalud como en el SIS,⁴ por la aplicación de una norma reglamentaria.⁵ Frente a ello iniciamos tres procesos de amparo en tres casos específicos. En dos de ellos, en Cajamarca y Chimbote, el juez constitucional ordenó, a través de una medida cautelar, la atención inmediata de las gestantes (en el tercer caso la medida cautelar no se otorgó porque la afectada ya había dado a luz). Posteriormente, el juez constitucional declaró fundada la demanda. Esta decisión fue impugnada por EsSalud. Al cierre del periodo, aun no se ha emitido la decisión de la segunda instancia judicial.

Ante el anuncio de actualización de la condición socioeconómica de alrededor de 700,000 personas afiliadas al SIS, pertenecientes al régimen subsidiado,⁶ en junio intervinimos ante el Ministerio de Salud⁷ para que ello no afectara al grupo de ciudadanos que enfrentaban enfermedades graves y de alto costo. Por ello, el SIS dispuso la postergación de la actualización hasta el 15 de enero de 2016.⁸

Otra problemática recurrente es la que afrontan los asegurados que se ven obligados a pagar en establecimientos privados por servicios, medicamentos o insumos de obligatoria disponibilidad en los establecimientos públicos, pero que estos no tienen disponibles en depósito o almacén (*stock*). Igualmente, la falta de infraestructura, recursos humanos y equipamiento continúa afectando el principio de oportunidad en la atención, situación que se agudiza en la Selva.

⁴ Oficio N° 19-2015-DAE-PE-ESSALUD-2015, del 3 de febrero de 2015, remitido por la Defensoría del Asegurado de EsSalud.

⁵ Restricción establecida en el Decreto Supremo N° 009-97-SA, Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud.

⁶ Disposición contenida en la Resolución Jefatural N° 033-2015-SIS, del 18 de febrero de 2015.

⁷ Oficio N° 177-2015-DP, del 25 de marzo de 2015.

⁸ Resolución Jefatural N° 112-2015-SIS, del 28 de mayo, a través de la cual se extiende el plazo de actualización de la base de datos del Régimen Subsidiado del SIS hasta el 15 de enero de 2016.

La demora en el otorgamiento de citas médicas especializadas y la realización de exámenes de apoyo al diagnóstico y programación de cirugías son problemas que afectan de modo generalizado a los hospitales de EsSalud, del Ministerio de Salud y de los gobiernos regionales. Esto obliga a los pacientes a formar «colas» en la madrugada para obtener algunos de estos servicios, exponiéndose a la intemperie y a la inseguridad. En las regiones, la falta de oferta de servicios especializados es un problema adicional.

La falta de medicamentos también es una realidad recurrente en los establecimientos de EsSalud, el Ministerio de Salud y los gobiernos regionales. Esta situación es causada, principalmente, por la falta de implementación de la lista de medicamentos (petitorios regionales⁹) y de actualización de las guías de atención, por la inadecuada estimación de las cantidades de los medicamentos, así como por inconvenientes e impugnaciones en los procesos de licitación. En atención a ello hemos realizado una supervisión nacional, cuyos resultados serán publicados en el 2016, para verificar las condiciones de atención de los servicios de emergencia, la falta de oferta de servicios de consulta ambulatoria, la disponibilidad de medicamentos y su proceso de adquisición.

Por otro lado, a pesar de la reglamentación de la ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud¹⁰ y los esfuerzos de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) para protegerlos, muchos de los casos que hemos conocido evidencian serios problemas en la relación médico-paciente. Ello se debe a la falta o deficiencia en la información que se le brinda a este último y a que el proceso de consentimiento informado, en muchas ocasiones, solo se cumple como una formalidad para deslindar responsabilidades en la atención de la salud. En ese sentido, a partir de casos individuales hemos recomendado, entre otras acciones: realizar investigaciones a través de auditorías médicas, garantizar un adecuado proceso de consentimiento informado, brindar información completa y comprensible para la toma de decisiones, mejorar el funcionamiento del sistema administrativo-sanitario, fortalecer la relación médico-paciente.

Finalmente, a fines de noviembre se llevó a cabo el Primer Diálogo Nacional «VIH y Derecho», organizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)—Panamá, que contó con la participación de representantes de la sociedad civil y el Estado. En este espacio se

⁹ Petitorio regional es la lista de medicamentos que se elabora según los requerimientos de cada región a partir de la lista de medicamentos nacionales (petitorio nacional de medicamentos).

¹⁰ Reglamentación dispuesta por el Decreto Supremo N° 027-2015-SA, del 13 de agosto de 2015.

buscó identificar y encontrar soluciones a los problemas que afectan a las personas viviendo con VIH y a aquellas en mayor situación de vulnerabilidad, como la población LGTBI. Las recomendaciones de este Diálogo Nacional serán asumidas por la institución, lo cual implicará una labor de incidencia y seguimiento con las autoridades nacionales y regionales en 2016.

Salud intercultural

En enero publicamos el Informe Defensorial N° 169, «La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural»,¹¹ que, a partir de la supervisión de 47 establecimientos de salud que atienden a población indígena amazónica selvática de las regiones de Amazonas, Huánuco, Junín, Loreto, Madre de Dios, Pasco y Ucayali, da cuenta de la persistencia de brechas sanitarias que impiden que este sector de la ciudadanía reciba una atención de su salud pertinente y bajo un enfoque de interculturalidad. Asimismo, se observó que los profesionales de la salud no reconocen necesidades, percepciones y prácticas de estos pueblos, lo que contribuye a profundizar las barreras culturales y favorece situaciones de maltrato y discriminación.

Tal como se indica en dicho informe, la gestión de la política de salud intercultural requiere de una instancia del más alto nivel dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud, con competencias para transversalizar su enfoque y con la participación de las organizaciones indígenas en la elaboración de programas y planes de salud. A raíz de ello, sostuvimos reuniones con representantes de la Estrategia Sanitaria de Pueblos Indígenas del Ministerio de Salud, de la Dirección de Políticas Indígenas del Ministerio de Cultura, del UNICEF, de las direcciones regionales de salud, de las organizaciones indígenas, de los gobiernos regionales y de la sociedad civil. En ellas, con base en las recomendaciones del informe, se logró logro establecer, mediante acuerdo, el compromiso de los gobernadores regionales de Loreto, Ucayali y Madre de Dios de aprobar un Plan regional de salud intercultural con la participación activa de las organizaciones indígenas.

¹¹ Resolución Defensorial N° 002-2015/DP, que prueba el Informe Defensorial N° 169, «La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural», publicada el 20 de enero de 2015.

Consulta previa a la política de salud intercultural

Entre noviembre de 2013 y septiembre de 2014, el Ministerio de Salud y las organizaciones nacionales representativas de los pueblos indígenas amazónicos y andinos llevaron a cabo el proceso de consulta previa de la Política sectorial de salud intercultural. El Poder Ejecutivo ha atendido nuestras recomendaciones¹² y ha promulgado el Decreto Supremo N° 016-2016-SA,¹³ que aprueba dicha política y cumple con los acuerdos arribados en la etapa de diálogo del proceso de consulta previa, de conformidad con los artículos 15 de la Ley N° 29785 y 23.2 de su reglamento.

Salud de las mujeres

Salud materna

Conforme a la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (ENDES 2014),¹⁴ la tasa de mujeres que mueren por complicaciones del embarazo, parto, o dentro de los 42 días posteriores a este, disminuyó de 265 por cada 100,000 nacimientos en el periodo 1990-1996, a 93 por cada 100,000 en el periodo 2004-2010, es decir, disminuyó en 64.9%. Esta cifra aún se encuentra lejos de la meta del Objetivo de Desarrollo del Milenio N° 5 (66.3 por cada 100,000).

Asimismo, según la Dirección de Epidemiología del Ministerio de Salud,¹⁵ durante los últimos años se ha ido reduciendo el número de muertes maternas: 445 en el 2011; 440 en el 2012; 383 en el 2013; 411 en el 2014 y 414 en el 2015. Los departamentos que en este último año registran mayor número son: Lima (59), Piura (41), Cajamarca (38), La Libertad (29), Loreto (28), Puno (28) y Junín (27). Preocupa que Lima, Piura y Cajamarca —las

¹² Notas de prensa N° 097/OCII/DP/2015, del 20 de mayo de 2015; N° 147/OCII/DP, del 14 de julio de 2015; y, N° 166/OCII/DP/2015, del 8 de agosto de 2015; así como los oficios N° 0248-2015/DP, del 18 de mayo de 2015, y N° 0438-2015/DP, del 21 de agosto de 2015.

¹³ Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 2 de abril de 2016.

¹⁴ INEL. *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar — ENDES 2014*. Lima, p. 413. La ENDES estima, en promedio, lo que ocurrió durante los siete años previos a la presentación de la encuesta, por lo que resulta de interés para analizar tendencias a mediano y largo plazo.

¹⁵ Esta información está actualizada a la semana epidemiológica 46 del 2015. Cabe señalar que durante el 2014, Lima registró 42 muertes maternas; Piura, 29, y Cajamarca, 36. Véase: Dirección General de Epidemiología del MINSU. *Sala de situación virtual de la muerte materna*. Disponible en: <http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=121>. Consulta realizada el 8 de febrero de 2015.

tres regiones con mayor número— hayan retrocedido en relación con los resultados de 2014, lo que pone en evidencia la necesidad de mejorar la estrategia sanitaria en estas regiones.

En el marco del Plan estratégico nacional para la reducción de la mortalidad materna y perinatal 2009-2015, conforme a la ENDES 2014,¹⁶ el 90% de partos fueron asistidos por personal de salud calificado (personal médico, de obstetricia o de enfermería). Sin embargo, las mujeres sin estudios escolares, las residentes de la Selva y del área rural son quienes enfrentan mayores barreras para acceder a este servicio.¹⁷ De igual modo, se ha reportado que en el 2014 las atenciones prenatales a nivel nacional superaron el 97% de cobertura; la Selva fue la región con menor cobertura, a pesar de los avances de los últimos años.¹⁸

Salud de las mujeres víctimas de violencia

La atención a mujeres víctimas de violencia es un asunto de salud pública en el que es preciso incorporar el enfoque de derechos humanos, de género y de interculturalidad para garantizar una adecuada y oportuna atención en los establecimientos de salud. En este contexto, preocupa que existan por lo menos cinco protocolos que regulan la atención de estas víctimas,¹⁹ por lo que es necesario aprobar un único modelo de atención integral con enfoque médico-legal que garantice la gratuidad de la atención y que esta sea coordinada adecuadamente entre el Ministerio de Salud y el Instituto de Medicina Legal. Esta superposición de protocolos contribuye a generar confusión sobre la normativa que rige para aspectos como la identificación, la atención y la referencia de las víctimas, el enfoque pericial en la atención, el ambiente de atención con privacidad, el registro especial de recojo de información, entre otros.

Asimismo, hemos supervisado los servicios de ginecología y obstetricia de los establecimientos de salud seleccionados de Arequipa, Junín, Lima,

¹⁶ La encuesta de 2015 todavía no ha sido publicada al cierre del presente informe.

¹⁷ cf. INEI. *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar—ENDES 2014*, pp. 414-415.

¹⁸ cf. INEI. *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar—ENDES 2014*, p. 417.

¹⁹ Los protocolos de atención que regulan la atención a las víctimas de violencia en los establecimientos de salud del MINSA son los siguientes: a) Las Guías Nacionales para la atención integral de la salud sexual y reproductiva; b) la Norma Técnica de salud para la transversalización de los enfoques de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud; c) la Guía Técnica para la atención integral de las personas afectadas por la violencia basada en el género; d) la Norma Técnica de Salud para la implementación del listado priorizado de intervenciones sanitarias garantizadas para la reducción de la desnutrición crónica infantil y salud materno-neonatal; e) las Normas y procedimientos para la prevención y atención de la violencia familiar y el maltrato infantil.

Piura y Puno, en el marco del seguimiento de recomendaciones del Informe de Adjuntía N° 001-2010/DP-ADM, «Segundo Informe sobre el derecho a una maternidad segura», y del Informe de Adjuntía N° 003-2012/DP-ADM, «Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia. Supervisión de establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno». En este mismo marco, en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno, sostuvimos entrevistas y reuniones de trabajo con funcionarios de los ministerios de Salud y Mujer y Poblaciones Vulnerables, del Instituto de Medicina Legal, de las direcciones regionales de salud y de los establecimientos de salud de las regiones seleccionadas, así como con representantes de la sociedad civil. Los resultados de esta supervisión serán presentados en el primer semestre de 2016, año en el que se continuará con esta labor en estas y otras regiones.

Interrupción voluntaria del embarazo por indicación terapéutica y por causa de violación sexual

Otro tema relevante es el de la implementación de la «Guía técnica para la atención integral de la interrupción voluntaria por indicación terapéutica del embarazo menor de 22 semanas, con consentimiento informado»,²⁰ que reglamenta el ámbito en el que tendrá que actuar el profesional de la salud cuando se encuentre en riesgo la vida o se pueda producir un grave daño a la salud de la gestante. Este protocolo se aprobó en cumplimiento de las recomendaciones del Comité de Derechos Humanos en relación con el Caso K.LL.²¹ y del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de las Naciones Unidas (CEDAW), en relación con el Caso L.C.²² Respecto de ambos casos, hemos participado como observadores en determinadas reuniones y talleres convocados por el Congreso de la República, así como en reuniones de sus procesos de conciliación, cuyo pago de las indemnizaciones correspondientes está pendiente.

Por otro lado, hicimos llegar al Congreso de la República el Informe de Adjuntía N° 006-2015-DP/ADM,²³ que contiene nuestra evaluación sobre el Proyecto de Ley N° 3839-2014-IC, que busca despenalizar el aborto en

²⁰ Conocido como el Protocolo de aborto terapéutico, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 28 de junio de 2014.

²¹ COMITÉ DE DERECHOS HUMANOS. *Comunicación No. 1153/2003. Caso K.LL. versus Perú*. CCPR/C/85/D/1153/2003. 17 de noviembre de 2005.

²² COMITÉ CEDAW. *Comunicación N° 22/2009. Caso L.C. c. Perú*. CEDAW/C/50/D/22/2009. 17 de octubre de 2011.

²³ Del 25 de mayo de 2015. Se remitió este informe a la Presidencia de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, así como de la Comisión de Constitución y Reglamento del Congreso de la República, mediante los oficios N° 0262-2015/DP y N° 0263-2015/DP, ambos del 26 de mayo de 2015.

los casos de embarazo a consecuencia de una violación sexual. En dicho informe sustentamos que corresponde a la víctima de la violación, y no al Estado, decidir continuar o interrumpir el embarazo, lo que constituye una respuesta límite, excepcional, proporcional y constitucionalmente adecuada, concordante con el Derecho Internacional de los Derechos Humanos, que garantizará, además, que la mujer no ponga en riesgo su salud o su vida por someterse a procedimientos de abortos clandestinos. Asimismo, recomendamos la incorporación de requisitos legales mínimos, como la previa presentación de la denuncia policial, así como el establecimiento de un plazo máximo para la realización del aborto.

En relación con las anticoncepciones quirúrgicas involuntarias realizadas en la década de los años noventa del siglo pasado,²⁴ en el marco del Programa de salud reproductiva y planificación familiar (1996-2000), mediante una resolución de la Segunda Fiscalía Penal Supraprovincial²⁵ se dispuso no denunciar penalmente por ninguno de los casos investigados a excepción del caso de Mamérita Mestanza. Ante el archivo de las investigaciones, las partes presentaron un recurso de queja.²⁶ Por nuestra parte, solicitamos información a la Tercera Fiscalía Superior Penal Nacional sobre el estado del recurso.²⁷ Asimismo, en dicho proceso se generaron problemas de competencia en el Ministerio Público, que concluyeron con la asignación del caso a la Segunda Fiscalía Penal Supraprovincial.

En este año también respondimos las solicitudes de información presentadas por el Congreso de la República y precisamos a los ministerios de Justicia y Derechos Humanos²⁸ y Mujer y Poblaciones Vulnerables,²⁹ así como a distintos medios de comunicación, la información sobre cifras de esterilizaciones forzadas atribuidas a la Defensoría del Pueblo. En este contexto participamos en el «Foro sobre derechos humanos de las mujeres en el Perú: esterilizaciones forzadas, 18 años sin justicia»,³⁰ organizado por el Despacho de la Parlamentaria Andina Hilaria Supa.

Sin perjuicio de la investigación penal en curso, destacamos la importancia de la creación de un registro oficial de víctimas de anticoncepciones quirúrgicas involuntarias realizadas entre 1996 y 2000 y la adopción de una política de reparaciones, considerando el acuerdo de solución amistosa del

²⁴ El Ministerio Público investigó 2,074 denuncias.

²⁵ Del 22 de enero de 2014.

²⁶ Recurso de Queja N° 29-2011, del 28 de enero de 2014.

²⁷ Mediante el Oficio N° 70-2015-DP/ADM, del 13 de abril de 2015.

²⁸ Mediante el Oficio N° 652-2015/DP, del 10 de noviembre de 2015.

²⁹ Mediante el Oficio N° 653-2015/DP, del 10 de noviembre de 2015.

³⁰ Realizado el 6 de julio de 2015.

caso Mamérita Mestanza en el marco de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.³¹

Para el diseño e implementación de estas reparaciones es importante contar con un registro oficial de víctimas que permita identificar su número,³² ubicación, tipo de afectación, secuelas y necesidades específicas. Al respecto, expresamos nuestra preocupación³³ por la negativa inicial del Viceministerio de Derechos Humanos a la creación de dicho registro con el argumento de que se trataba de un caso judicializado. Finalmente, se concretó la creación del Registro de Víctimas de Esterilizaciones Forzadas (REVIESFO)³⁴ y la aprobación del procedimiento para la inscripción en el REVIESFO y de su Ficha Única de Recajo de Información.³⁵ Adicionalmente, se han aprobado los Lineamientos para la atención de las víctimas de esterilizaciones forzadas en los Centros Emergencia Mujer.³⁶

Casos ilustrativos

1. Retención arbitraria de paciente en el Hospital «Santa Rosa» de Puerto Maldonado (Expediente N° 730-2015-SAN MARTIN)

El 10 de agosto, el ciudadano M.B.P. solicitó nuestra intervención porque su esposa era impedida de abandonar el Hospital «Santa Rosa» —a pesar de que había sido dada de alta— por encontrarse condicionada a devolver tres unidades de sangre que le fueron colocadas durante la atención recibida, días atrás, en el servicio de Emergencia.

Nos entrevistamos con el Director Ejecutivo del hospital y le recordamos que el artículo 70 del Reglamento de los Establecimientos de Salud prohíbe

³¹ COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. Informe N° 71/03. Petición 12.191. Solución Amistosa María Mamerita Mestanza Chávez versus Perú. 10 de octubre de 2003.

³² Algunas autoridades y medios de comunicación divulgaron una cifra de «200,000 esterilizaciones forzadas reportadas por la Defensoría del Pueblo». Ello se debió a una lectura errónea de un anexo en el Informe Defensorial N° 69, p. 162. Lo correcto es que, según el MINSA, se habría realizado 272,028 ligaduras de trompas entre los años 1996 y 2001, entre voluntarias e involuntarias.

³³ Mediante el Oficio N° 529-2015/DP, del 10 de septiembre de 2015.

³⁴ Mediante el Decreto Supremo N° 006-2015-JUS, que declara de interés nacional la atención prioritaria de víctimas de esterilizaciones forzadas producidas entre 1995-2001 y crea el registro correspondiente, publicado el 6 de noviembre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁵ Mediante la Resolución Ministerial N° 0319-2015-JUS, publicada el 7 de diciembre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁶ Mediante la Resolución Ministerial N° 0262-2015-MIMP, publicada el 9 de diciembre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

este tipo de retenciones. Asimismo, se le recomendó que adopte estrategias para exigir la reposición de las unidades de sangre sin que se vulneren los derechos de los pacientes ni se contravenga las normas.

Finalmente, la paciente pudo abandonar el hospital.

2. *Malas condiciones del servicio de alimentación del Hospital «Almanzor Aguinaga Asenjo» de Chiclayo (Expediente N° 2086-2015-LAMBAYEQUE)*

En agosto visitamos el Hospital Nacional «Almanzor Aguinaga Asenjo». Detectamos la precariedad y la falta de higiene del local y de los utensilios del servicio de su cocina central, así como la falta de documentos de gestión actualizados, entre ellos, el manual de buenas prácticas, el control diario de registro de signos de enfermedad, el plan de monitoreo de calidad de agua y el programa de mantenimiento preventivo de equipos.

Con base en ello, recomendamos al Gerente de la Red Asistencial de Lambayeque «Juan Aita Valle», de EsSalud, que adopte acciones correctivas inmediatas. En septiembre se nos informó³⁷ que se había dispuesto la adquisición de materiales para renovar toda la infraestructura del servicio de cocina central, así como la compra de contenedores de basura y utensilios nuevos. Asimismo, se realizó la fumigación del lugar, se brindó capacitación al personal que manipula los alimentos y se actualizaron los manuales y documentos de gestión respectivos.

3. *Negativa del acceso a la salud por cobros ilegales en EsSalud (Expediente N° 161-2015-UCAYALI)*

El ciudadano R.C.V.M., presentó una queja contra la Red Asistencial Ucayali, debido a que el Hospital de EsSalud de Pucallpa se negó a atenderlo, pese a su condición de asegurado (habría sufrido un accidente de tránsito con fuga del conductor, razón por la cual no se atendió con el SOAT), sin antes firmar un pagaré por sus atenciones.

Ante esta situación, se recomendó³⁸ a la Red Asistencial de Ucayali que adopte medidas urgentes para cumplir con las prestaciones médicas, que en este tipo de casos están obligada a asumir.³⁹ Asimismo, se solicitó la anulación del pagaré firmado por el recurrente.

³⁷ Acta del 2 de septiembre de 2015.

³⁸ Mediante el Oficio N° 184-2015-DP/OD-UCAY, del 24 de abril de 2015.

³⁹ Carta Circular N° 02-GCAS-ESSALUD-2011.

Finalmente, el director de la Red Asistencial acogió nuestras recomendaciones, informó que se realizó la atención integral del paciente hasta su rehabilitación y anuló el pagaré.

2.2. Educación

Educación básica regular (EBR)

La Evaluación Censal Escolar 2014 demuestra que solo el 43.5% de estudiantes de segundo grado de primaria alcanzó los objetivos de aprendizaje. Esta cifra global representa un incremento de 10.5% respecto de 2013, pero se mantiene una brecha importante entre la zona rural (16.7%) y urbana 49.7%. En razonamiento matemático, el porcentaje de logro disminuye notoriamente, pero la brecha se mantiene (28.9% en área urbana y 13.1% en zona rural).⁴⁰ En los casos de Huancavelica, Huánuco, Loreto y Ucayali, regiones con mayores niveles de pobreza y pobreza extrema, sólo el 30% de estudiantes alcanzó un nivel satisfactorio.⁴¹

Durante el 2015, el Programa «Logros de aprendizaje de estudiantes en la educación básica» ha tenido una asignación presupuestal de S/ 13,421 millones, es decir un 33.9% más que el año pasado.⁴² El «Programa de mantenimiento de la infraestructura y mobiliario de locales escolares»⁴³ contó con un presupuesto de S/ 358'761,130.00, monto mayor en 28.1% al del año anterior.⁴⁴ También se realizó el concurso de nombramiento para cubrir 20,000 plazas, 70% de ellas destinadas a zonas rurales. Por su parte, en el marco del «Proyecto de inversión pública de mejoramiento de la gestión educativa descentralizada de instituciones educativas en ámbitos rurales de 24 regiones del Perú»⁴⁵ 70 UGEL han recibido asistencia técnica del Ministerio de Educación para conseguir que sus planes y presupuestos articulados y por resultados recojan las necesidades de las instituciones del ámbito rural.

⁴⁰ Véase en el siguiente enlace: <<http://escale.minedu.gob.pe/tendencias>>.

⁴¹ Véase: <<http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2015/02/ECE-2014-Web-250215.pdf>>.

⁴² La información está recogida en el aplicativo «Consulta amigable» del portal de transparencia económica del MEF, disponible en: <<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>>.

⁴³ Resolución Ministerial N° 022-2015-MINEDU, del 13 de enero de 2015.

⁴⁴ La información está recogida en el aplicativo «Consulta amigable» del portal de transparencia económica del MEF, disponible en: <<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>>.

⁴⁵ Ministerio de Educación. «Una UGEL moderna para una mejor educación». Marzo, 2015. 2da. ed. Brochure.

El presupuesto anual asignado para atender estas y otras prioridades ha sido de S/ 22,353 millones,⁴⁶ 22.53% más que el 2014, lo que a su vez representa el 0.5% del Producto Bruto Interno (PBI), con lo que se supera el incremento anual mínimo establecido por el Acuerdo Nacional. Asimismo, el Ministerio de Educación destinó un presupuesto de hasta S/ 240 millones para acciones de prevención del Fenómeno de El Niño en 32,548 locales escolares de los departamentos declarados en emergencia.⁴⁷

Principales problemas en instituciones educativas

Hemos intervenido en instituciones educativas frente a cobros y otros condicionamientos indebidos para la matrícula, como el pago por la cuota de APAFA y el uso del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE).

También intervenimos por la inasistencia del personal docente, casos de violencia, sobre todo de maltrato físico y psicológico, acoso escolar entre estudiantes y falta del DNI de los mismos.

Intervenimos, además, frente a irregularidades de las UGEL y DRE en la distribución de material educativo, incumplimiento del pago de derechos laborales de docentes, ausencia de control en la ejecución del presupuesto de mantenimiento de locales escolares, problemas en la investigación de denuncias formuladas por padres y madres de familia, irregularidades en los concursos de contratación docente y demora en la emisión de resoluciones de contratación. También ante la demora en el inicio, la culminación y la entrega de la construcción de obras en las escuelas, problemas en el acondicionamiento y la entrega de módulos y aulas prefabricadas e inconvenientes en la ejecución del presupuesto de mantenimiento de locales escolares.

La mayor parte de estos problemas se debió al desconocimiento del personal directivo sobre las normas técnicas de ejecución del programa de mantenimiento de infraestructura y mobiliario de las escuelas, el mal uso

⁴⁶ Información consignada en el aplicativo «Consulta amigable» del portal de transparencia económica del MEF, disponible en: <<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>>.

⁴⁷ Resolución Ministerial N° 448-2015-MINEDU, del 19 de septiembre de 2015. Estos departamentos son Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Áncash, Lima, Callao, Arequipa, Cajamarca, Amazonas, Cusco, Puno, San Martín, Junín e Ica.

del presupuesto, la falta de control posterior de las UGEL y el incumplimiento del deber de ejecutar las acciones de mantenimiento. La asunción del cargo de nuevos gobernadores regionales significó también un cambio de autoridades y funcionarios en las UGEL y DRE, hechos que repercutieron en el servicio educativo, especialmente en escuelas rurales, donde hay la necesidad de una supervisión constante y de coordinaciones intersectoriales que potencien las intervenciones en salud, alimentación, electricidad y comunicaciones, impulsadas por el Poder Ejecutivo.

Asimismo, hemos supervisado la calidad de la educación rural en más de 500 instituciones educativas multigrado del nivel primaria de esta zona, cuyos resultados serán publicados en los primeros meses de 2016.

Educación intercultural bilingüe (EIB)

La política de EIB no resolverá por sí sola el problema de la calidad de la educación indígena. Se requiere, además, garantizar las condiciones básicas de aprendizaje, el uso social de las lenguas indígenas en los diferentes espacios públicos, la reestructuración de la formación inicial y el servicio de docentes EIB, elementos que deben ser articulados en un sistema de formación docente. Asimismo, se debe garantizar que la EIB como política de Estado, sea implementada, por todas las instancias del gobierno, de manera efectiva y adecuada en todos los niveles educativos.

Generar condiciones básicas de aprendizaje para todos los estudiantes indígenas (mejor alimentación, mayor atención en salud, respeto y cuidado de su entorno, entre otras) implica que el Estado debe intervenir con acciones, estrategias y políticas multisectoriales. Diversas investigaciones han demostrado la importancia y ventajas del empleo de la lengua materna en el proceso de aprendizaje de los niños y niñas indígenas: mayor desarrollo de la memoria y del pensamiento divergente; capacidad para encontrar soluciones alternativas a procesos complejos, para adaptarse a nuevos contextos y para aprender nuevos idiomas. Los estudiantes que aprenden en su lengua materna no solo aprenden mejor sino que desarrollan su autoestima, se sienten más seguros de sí mismos, desarrollan una mayor identidad y sentido de pertenencia cultural y, naturalmente, tienen mayores oportunidades educativas.

La calidad del docente es otro factor importante para optimizar los resultados. Su formación académica, pertinente y contextualizada sigue siendo uno de los mayores retos del Ministerio de Educación. Los institutos pedagógicos y las universidades no están brindando las herramientas pedagógicas y didácticas necesarias para que el futuro docente pueda desempeñarse adecuadamente en ámbitos pluriculturales. De acuerdo con

información recogida por la Unidad de Medición de la Calidad del Ministerio de Educación, el 57% de maestros cuyos estudiantes fueron evaluados en la ECE—2014 no pueden leer ni escribir en lengua indígena, el 19% no puede hablar fluidamente en castellano, y al 61% la práctica que le resulta más difícil de realizar en su clase es enseñar varios grados en una sola aula. Es utópico esperar que un docente logre aprendizajes adecuados si no conoce la cultura ni la lengua de sus estudiantes, carece de herramientas metodológicas para la enseñanza en lengua originaria y del castellano como segunda lengua y no ha sido preparado para trabajar en aulas multigrado, ni ha sido capacitado en el uso y manejo de los materiales educativos producidos para la EIB.

Urge contar con un sistema integral de formación docente inicial y continua acorde con la realidad diversa y pluricultural del país, tal como lo plantea el Proyecto Educativo Nacional. Para ello se debe reestructurar la formación inicial de los docentes, fortalecer la formación de los docentes en ejercicio y articularlas. No solo se trata de que haya cada vez más maestros de EIB —aún faltan alrededor de 20,000 para cubrir la demanda— sino que su formación debe responder a las características y necesidades de los pueblos indígenas.

Importancia de la política de EIB

La EIB funciona cuando se crean las condiciones necesarias para su implementación y hay un apoyo decidido a esta política. Hace falta, sin embargo, redoblar esfuerzos en la otra orilla, la de las instituciones educativas no EIB. Mientras el sistema educativo peruano no forje ciudadanos interculturales seguiremos condenados a ver la diversidad cultural como un problema y una desventaja y no como un valor y una oportunidad para el desarrollo.

En ese sentido, en el 2015 hemos supervisado la implementación de la política de EIB con la finalidad de contribuir a superar las graves deficiencias que afrontan los estudiantes indígenas en su proceso educativo. Sus resultados serán publicados en el 2016.

Castigo físico y humillante

Ante las diversas iniciativas legales para contar con una norma específica para enfrentar el castigo físico, reiteradamente propusimos al Congreso de

la República la aprobación de una norma que, reconociendo el derecho al buen trato, prohíba expresamente cualquier forma de violencia, incluido el castigo físico y humillante, como forma de crianza o medida de corrección, así como la derogatoria del literal d) del artículo 74 del Código de los Niños y Adolescentes (CNA) y del numeral 3 del artículo 423 del Código Civil, relacionados con el derecho derivado de la patria potestad de «corregir moderadamente» a los hijos.⁴⁸ Dicha norma fue aprobada el 10 de diciembre de 2015 y con ella el Estado peruano cumplió con su obligación internacional contenida en el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño y otros instrumentos internacionales, así como con las recomendaciones efectuadas por el Comité de Derechos del Niño.

Asimismo, hemos seguido la implementación de la Directiva sobre «Lineamientos para la prevención y protección de las y los estudiantes contra la violencia ejercida por personal de las instituciones educativas»⁴⁹ con la finalidad de que la investigación y sanción contra el personal de las instituciones educativas (IE) sean más efectivas e inmediatas. Al respecto, mediante las Normas y Orientaciones para el Desarrollo Escolar 2015 en la Educación Básica, el Ministerio de Educación estableció, entre otras, la obligación de los equipos directivos de las IE de vigilar que las medidas correctivas no afecten la dignidad ni el proceso educativo y que cualquier personal educativo que abuse de sus estudiantes sea procesado administrativa o judicialmente.

Un avance significativo en Lima Metropolitana fue la creación de la Defensoría del Usuario, que permite la intervención oportuna frente a los casos denunciados y facilita la investigación preliminar de la Comisión de procesos administrativos y la aprobación de una nueva estructura de las UGEL, lo que posibilita una mayor presencia de especialistas en las IE que monitorean el desempeño docente y la gestión educativa para la prevención de casos de violencia.

Sin perjuicio de lo indicado, las oficinas defensoriales y módulos de atención defensorial siguen atendiendo casos de castigo físico y humillante (golpes con correa, palos, fólder; ridiculización, insultos, entre otros), los que, según el Sistema especializado de reporte de casos (SiseVe), ascendieron a 1,288, entre septiembre de 2013 y julio de 2015.⁵⁰ Esto representa el 40% del total registrado por violencia escolar. Este sistema de registro

⁴⁸ Oficios N° 143-2015/DP, del 23 de febrero de 2015; N° 0219-2015/DP, del 27 de abril de 2015; N° 0422-2015/DP, del 11 de agosto de 2015, y N° 0671-2015/DP, del 17 de noviembre de 2015.

⁴⁹ Directiva N° 019-2012-MINEDU-VMGI-OET, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 519-2012-ED, del 19 de diciembre de 2012.

⁵⁰ El reporte de casos incluye los registrados desde el 15 de septiembre de 2013 al 31 de julio de 2015. En: <<http://www.siseve.pe/Seccion/Estadisticas>>. Consulta realizada el 7 de diciembre de 2015.

permite identificar que un número considerable de personal educativo es el responsable de la agresión y justifica su accionar en razones de disciplina, educación y corrección de determinadas conductas. Asimismo, persiste el desconocimiento de los directores y docentes de los lineamientos para la prevención y protección y la dilación de los procesos administrativos siendo más grave aún la impunidad.

En este marco, hemos privilegiado visitas inmediatas a las instituciones educativas. En estos casos y en los ocurridos en el seno familiar (donde los agresores son, principalmente, los padres y madres de familia), formulamos comunicaciones escritas para la implementación de medidas de protección y de prevención a favor de los estudiantes. También coordinamos con las UGEL para verificar el cumplimiento del procedimiento administrativo y el establecimiento de las medidas sancionatorias para el personal educativo responsable. Cuando existió evidencia de ilícitos penales cumplimos con derivar los casos al Ministerio Público.

Por lo demás, hemos continuado con las actividades de promoción de los derechos de los niños y adolescentes, la difusión de la normativa vigente, además de participar en mesas de trabajo y reuniones *ad hoc* con personal educativo y padres de familia.

Acoso escolar (*bullying*)

De conformidad con la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación⁵¹ se creó la Dirección de Gestión Escolar, instancia que tiene entre sus obligaciones formular documentos normativos e implementar estrategias para la promoción de una convivencia democrática, y la prevención y atención de casos de violencia escolar, así como brindar una asistencia técnica a las instancias de la gestión descentralizada.⁵² En este marco el Ministerio de Educación puso énfasis en promover la convivencia democrática al interior de las instituciones educativas, además de fortalecer el sistema especializado en reporte de casos sobre violencia. Nuestra institución coordina con este último el seguimiento de los casos más complejos a nivel nacional.

⁵¹ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 001-2015-ED, del 31 de enero de 2015.

⁵² Esta dirección depende de la Dirección General de Calidad de la Gestión Escolar.

Casos ilustrativos

1. *Restricción del derecho de acceso a la educación de niño con discapacidad leve por la IEI N° 10 (Expediente N° 1514-2015-ICA)*

El 14 de octubre tomamos conocimiento de que la Dirección de la IE Inicial N° 10 se negaba a proporcionar una vacante de matrícula a un niño con discapacidad, bajo el argumento de falta de vacantes y cierre de la nómina escolar.

Nos entrevistamos con el Director, que reconoció que había negado la vacante señalando que las aulas estaban llenas y que la atención de un niño con discapacidad y «bajo rendimiento» requería un número menor de alumnado.

Le recordamos que el bajo rendimiento no es una discapacidad y que toda institución educativa se encontraba obligada a reservar un mínimo de dos vacantes por aula para niños y niñas con discapacidad, conforme a la Ley de Personas con Discapacidad, la Ley General de Educación y las directivas emitidas por el Ministerio de Educación.

Finalmente, el niño pudo acceder a una vacante y matricularse.

2. *Demora en la construcción de institución educativa de Huaraz y afectación a la calidad de la educación (Expediente N° 288-2015-ÁNCASH)*

El 17 de marzo intervinimos de oficio por la demora en la culminación de las obras de construcción del local de la IE N° 86019 «La Libertad», cuyo plazo de ejecución de 360 días calendario había vencido hacía más de un año, ocasionando que el dictado de clases se realizara en diferentes locales inidóneos.

Luego de los pedidos de información y reuniones a nivel local, se recomendó⁵³ al Viceministerio de Gestión Institucional que adopte alguna de las alternativas establecidas por la Ley de Contrataciones del Estado para garantizar la culminación efectiva de las obras.

Como resultado, el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) evaluó el avance de la obra y realizó la entrega parcial de la obra el 18 de diciembre. La entrega consistió en 18 aulas para el nivel secundario, 42 para el primario, polideportivo, piscina olímpica, comedor, cocina, baños, talleres, ascensores, kioscos, entre otros.

⁵³ Mediante el Oficio N° 114-2015-DP/AAE, del 25 de agosto de 2015.

La parte pendiente de culminar (la tensoestructura metálica ubicada en el patio de honor, las graderías del campo de fútbol, anfiteatro y sala de música) se encuentra en proceso de arbitraje.

2.3. Seguridad ciudadana

El grave problema de la inseguridad

La inseguridad sigue siendo una de las principales preocupaciones de la ciudadanía. Según la última encuesta nacional de Proética,⁵⁴ el 62% considera que la delincuencia es el principal problema del país. Si bien el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) ha reportado para el 2015 una ligera disminución de la victimización con respecto al 2014, la percepción de inseguridad se ha incrementado.⁵⁵ El mayor nivel de victimización está en Puno (37.2%), Cusco (33.3%), Tacna (33.3%), Arequipa (33.2%), Junín (33.1%), Áncash (31.8%), Lima (31.8%), Callao (29.7%), La Libertad (29.7%), Huancavelica (29.6%), Apurímac (28.7%), Moquegua (28.3%) y Madre de Dios (28.2%).⁵⁶ Ello podría explicarse por el incremento de los crímenes con armas de fuego⁵⁷ y de los casos de extorsión y sicariato,⁵⁸ así como por la falta de una respuesta efectiva de las entidades del Estado, que se evidencia en los problemas de funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana y las inadecuadas condiciones de las comisarías.

⁵⁴ Proética, Capítulo Peruano de *Transparency International*, IX Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2015. Disponible en: <<https://es.scribd.com/doc/292794637/Informe-de-resultados-Encuesta-Nacional-sobre-Corrupcion-2015>>.

⁵⁵ Según el Informe Técnico N° 3-Septiembre 2015, la victimización se redujo de 30.5% en el 2014 a 29.5% en el 2015; la percepción de inseguridad, en cambio, subió de 85.8% en el 2014 a 88.2% en el 2015. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletinseguridad.pdf>>.

⁵⁶ Informe Técnico N° 3-Septiembre 2015. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletinseguridad.pdf>>.

⁵⁷ La población de 15 y más años de edad que afirmó ser víctima de algún hecho delictivo cometido con arma de fuego en el ámbito urbano nacional durante el periodo abril-septiembre de 2014 fue de 8.2%, en tanto que en los meses de enero a junio de 2015, esta cifra se incrementó a 8.8%, aunque se redujo a 7.3% en el periodo abril-septiembre de 2015. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-seguridad-ciudadana.pdf>>.

⁵⁸ Según el Ministerio Público, entre enero y abril de 2015 se registraron 1,667 casos de extorsión. Véase el informe periodístico del diario *La República*: «Cifras de la inseguridad: en 4 meses se han registrado 1,667 extorsiones», publicado el 7 de junio de 2015. Disponible en: <<http://larepublica.pe/imprensa/sociedad/5921-cifras-de-la-inseguridad-en-4-meses-se-han-registrado-1667-extorsiones>>.

Extorsión y sicariato

Los casos de extorsión, recurrentes en todo el país, llegaron a afectar a diversas instituciones educativas, poniendo en un inaceptable riesgo la vida e integridad de sus estudiantes y personal. Graves ejemplos fueron los de las instituciones educativas «Alpamayo School» y «María Montessori» del distrito de San Juan de Lurigancho, en los que se causó la muerte de tres personas,⁵⁹ y «Cristo Salvador», del distrito de Villa El Salvador, en el que falleció un policía como consecuencia de la explosión de una granada de guerra.

Al respecto, solicitamos a los ministerios de Defensa⁶⁰ y del Interior⁶¹ que investigaran la procedencia de las granadas y otros explosivos usados, además de que fortalezcan las medidas de control y fiscalización sobre el uso, almacenamiento y custodia de estas armas de uso exclusivo de las Fuerzas Armadas y Policiales. El Ministerio de Defensa dispuso la inamovilidad absoluta en todas las unidades y dependencias del Ejército en el país a fin de realizar un inventario de estos artefactos.⁶²

Por otro lado, los casos de sicariato se presentaron en todo el país.⁶³ La mayoría (aunque no hay cifras oficiales) fueron cometidos por adolescentes y jóvenes que actúan con mucha violencia y utilizan armamento sofisticado, y bajo los móviles de «ajuste de cuentas», narcotráfico y cobro de «cupos» para obras de construcción civil, principalmente. En la Región Callao, la mayoría de los 544 casos de incidentes con armas de fuego registrados por la Policía Nacional hasta junio de 2015, corresponden a esta modalidad. Todos ellos produjeron la muerte de 101 personas y 443 heridos.⁶⁴

En marzo de 2015 solicitamos a los comités regional y provincial de seguridad ciudadana del Callao que convocaran a sesiones extraordina-

⁵⁹ Mediante la Nota de prensa N°101/OCII/DP/2015, del 22 de mayo de 2015. Ante esta situación, se exhortó a las autoridades de este distrito a adoptar medidas concretas y urgentes para enfrentar este grave problema.

⁶⁰ Mediante el Oficio N° 528-2015-DP, del 10 de septiembre de 2015.

⁶¹ Mediante el Oficio N° 527-2015-DP, del 10 de septiembre de 2015.

⁶² Nota periodística del diario *El Comercio*, publicada el 10 de septiembre de 2015. Disponible en: <<http://elcomercio.pe/lima/sucesos/ejercito-dicto-inamovilidad-absoluta-hallazgos-granadas-noticia-1840024>>.

⁶³ Según cifras del INEI, la tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes en el país fue de 6.7% en el 2014; en el Callao, 14.8%. Esto es tres veces más la tasa de Lima (4.7%). Con respecto al 2013, la tasa nacional se incrementó en 1.5%, mientras que en el primer puerto aumentó en 10.5%. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1255/index.html>.

⁶⁴ Información brindada por la Región Policial Callao en la reunión del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC) llevada a cabo el día 11 de junio de 2015.

rias para adoptar acciones urgentes frente a esta compleja problemática.⁶⁵ Además, en la sesión del mismo mes del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) solicitamos que se convoque al Gobernador del Callao para que informe sobre las acciones adoptadas.⁶⁶ Ante la inacción de las autoridades regionales y locales solicitamos públicamente al Poder Ejecutivo que atienda urgente y efectivamente esta situación.⁶⁷ El 4 de diciembre, el Poder Ejecutivo declaró el estado de emergencia en la región por el plazo de 45 días calendario.⁶⁸

Comités regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana

Persisten problemas que dificultan el funcionamiento regular de estos espacios de coordinación interinstitucional, tales como la incomparecencia o alternancia de sus integrantes, la falta de asignación de presupuesto para la ejecución de actividades y proyectos, entre otros.⁶⁹ Incluso en el Callao, que tiene graves problemas de inseguridad, la coordinación y articulación entre sus comités regional, provincial y distritales son débiles, así como también la falta de una participación activa de sus autoridades. La elaboración de los planes de seguridad ciudadana del comité regional y provincial no se realizan de forma consensuada entre los integrantes de los respectivos comités y tampoco se debate la aprobación de los planes.⁷⁰

Por ello, y teniendo en cuenta las cifras de criminalidad expuestas por el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao,⁷¹ recomendamos al Presidente del Comité Regional de Seguridad Ciudadana⁷² que convoque a una sesión extraordinaria para evaluar lo realizado y adoptar medidas

⁶⁵ Mediante el Oficio N° 223-2015-DP/OD-CALLAO, del 3 de marzo de 2015.

⁶⁶ En sesión del CONASEC realizada el 6 de marzo de 2015. El acta de acuerdos de la sesión se puede visualizar en: <http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/07/AGENDA_Y_-ACUERDOS-CONASEC_al-14JUL-1.pdf>.

⁶⁷ Mediante un pronunciamiento publicado en el portal web de la Defensoría del Pueblo el 4 de diciembre de 2015.

⁶⁸ Mediante el Decreto Supremo N° 083-2015-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 4 de diciembre de 2015.

⁶⁹ Según lo reportado por las oficinas defensoriales de Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Callao, Ica, Puno, San Martín, Tacna, Ucayali, y los módulos de atención de Andahuaylas y Puquío.

⁷⁰ cf. Informe final de la campaña «Por más seguridad ciudadana #VecinoAlerta», llevada a cabo entre el 1 y el 15 de diciembre de 2015 en los distritos de Lima Metropolitana y El Callao.

⁷¹ El Presidente de la Corte Superior de Justicia del Callao, César Hinojosa Pariachi, afirmó en *La República* (edición del martes 2 de marzo de 2015), que en el Callao «26 personas han sido asesinadas y han ocurrido 148 delitos contra la vida, el cuerpo y la salud. Los sicarios han tomado el primer puerto». Asimismo, informó que durante enero de 2015 hubo denuncias por delitos contra el patrimonio (182), contra la vida, el cuerpo y la salud (148), y contra la seguridad pública (112).

⁷² Mediante el Oficio N° 223-2015-DP/OD-CALLAO, del 3 de marzo de 2015.

urgentes. Esta recomendación fue dirigida también al Alcalde de la Municipalidad Provincial del Callao, en su condición de Presidente del Comité Provincial de Seguridad Ciudadana.⁷³ Una situación similar se presentó en la Región Puno, donde se recomendó al Gobernador⁷⁴ y al Alcalde Provincial,⁷⁵ que convoquen periódicamente a sesiones, con el fin de atender, de manera coordinada, los principales problemas de inseguridad en sus localidades, así como priorizar su atención.

Por su parte, en la supervisión a 32 comités de seguridad ciudadana⁷⁶ verificamos que si bien se cumplen las principales obligaciones legales (especialmente, el desarrollo de sesiones y la labor de planificación), en ellas no participan algunos representantes titulares, lo que medra el funcionamiento de los mecanismos de participación y consulta de la ciudadanía en estos espacios.

Situación de las comisarías a nivel nacional

En agosto remitimos al Ministerio del Interior⁷⁷ nuestra evaluación y recomendaciones sobre los avances y dificultades en el proceso de modernización de estas unidades policiales, con base en un estudio comparado de los resultados de los censos nacionales de comisarías del INEI de 2013 y 2014. Nuestra comunicación reconoció algunas mejoras y señaló las principales deficiencias, entre ellas, que al 2014 algunas comisarías (el 10%) no contaban con agua,⁷⁸ energía eléctrica (2%)⁷⁹ o redes de desagüe (7%).⁸⁰ Asimismo, que un alto porcentaje no cuenta con acceso a información relevante para cumplir adecuadamente con sus funciones: solo el 49.1% accede a RENIEC,⁸¹ 14.8% a Registros Públicos,⁸² 63.3% a Requisitorias,⁸³ 7.6% a procesos judiciales,⁸⁴ 32%

⁷³ Mediante el Oficio N° 232-2015-DP/OD-CALLAO, del 10 de marzo de 2015.

⁷⁴ Mediante el Oficio N° 455-2015-DP/OD-PUNO-FHMS, del 9 de julio de 2015.

⁷⁵ Mediante el Oficio N° 888-2015-DP/OD-PUNO-FHMS, del 7 de diciembre de 2015.

⁷⁶ La supervisión se realizó entre el 1 y el 23 de junio de 2015.

⁷⁷ Con el Oficio N° 423-2015-DP, del 11 de agosto de 2015.

⁷⁸ 149 comisarías sin agua.

⁷⁹ 26 comisarías sin energía eléctrica.

⁸⁰ 103 comisarías sin desagüe.

⁸¹ 742 comisarías sin acceso a RENIEC.

⁸² 1,243 comisarías sin acceso a registros públicos.

⁸³ 491 comisarías sin acceso a requisitorias.

⁸⁴ 1,348 comisarías sin acceso a procesos judiciales.

al Sistemas de Denuncias⁸⁵ y 77% al Mapa de Delitos.⁸⁶ Finalmente, observamos que solo el 46% cuenta con teléfono fijo⁸⁷ y solo el 23.5% con radios.⁸⁸

Por otro lado, destacamos que según información del MEF⁸⁹ ni en el 2012 ni en el 2013 se ejecutó más del 10% del presupuesto asignado (aproximadamente S/ 8 millones anuales) para el mantenimiento correctivo y preventivo de las comisarías.⁹⁰ En el 2014, el monto asignado por este concepto fue de aproximadamente S/ 5.5 millones, de los cuales se ejecutó el 64%. Asimismo, a agosto de 2015, el presupuesto asignado superaba S/ 6 millones, pero su ejecución llegó solo al 7.2%.⁹¹

Establecimientos penitenciarios

En los últimos años se ha reducido progresivamente el porcentaje de personas procesadas internadas en penales. En el 2011 este porcentaje ascendió a un 60% de la población penitenciaria a nivel nacional, mientras que en el 2015 la cifra se ha reducido a 50%. Un factor que ha incidido en esta reducción es la implementación del nuevo Código Procesal Penal, que en el 2015 entró en vigencia en los distritos judiciales de Apurímac, Huancavelica y Ayacucho. Queda pendiente su vigencia en los distritos judiciales de Lima, Lima Norte, Lima Este, Lima Sur, Lima Oeste, Ventanilla y Callao. A pesar de este importante avance, persisten graves problemas: hacinamiento e infraestructura carcelaria, salud, incorporación del enfoque de género, corrupción, entre otros.

Hacinamiento e infraestructura carcelaria

De acuerdo con el Instituto Nacional Penitenciario (INPE), hasta agosto de 2015⁹² la población penitenciaria alcanzó las 75,637 personas, registrando

⁸⁵ 1,004 comisarías sin acceso al sistema de denuncias.

⁸⁶ 340 comisarías sin acceso a mapa de delitos.

⁸⁷ 783 comisarías no cuentan con al menos un teléfono fijo propio y operativo.

⁸⁸ 1,116 comisarías no cuentan con radios.

⁸⁹ Véase «Consulta amigable» del MEF, disponible en: <http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=504%3Aseguimiento-de-la-ejecucion-presupuestal-diaria&catid=267%3Aseguimien-to-de-la-ejecucion-presupuestal-diaria&Itemid=100944>. Consulta realiza el 26 de abril de 2016

⁹⁰ Se dispuso un presupuesto especial para mantenimiento de comisarías, mediante el Decreto Supremo N° 002-2011-IN, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 23 de febrero de 2011.

⁹¹ Información obtenida del portal «Consulta Amigable» del MEF, disponible en: <<http://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.asp>>. Consulta realizada el 26 de abril de 2016.

⁹² cf. Instituto Nacional Penitenciario. Informe Estadístico Penitenciario-Agosto 2015. Disponible en: <http://www.inpe.gob.pe/pdf/agosto_15.pdf>.

un crecimiento de 6% en relación con el año anterior. Ello evidencia un incremento sostenido desde julio de 2011, mes desde el cual aumentó en un 36% (27,000 personas). De ese modo, la sobrepoblación alcanza el 127% (la capacidad de albergue es de 33,364 personas). Esta situación no ha podido ser resuelta a pesar de los esfuerzos del INPE por ampliar el número de establecimientos penitenciarios y mejorar las condiciones de infraestructura.⁹³

Este incremento responde a múltiples causas, entre las que destaca el incremento de las actividades delictivas, el uso excesivo de órdenes de prisión preventiva y la ostensible disminución en la concesión de beneficios penitenciarios, incluso en aquellos casos de carácter estrictamente humanitario. El 2014 el INPE reportó que de las 21,464 personas que dejaron la cárcel, 9,007 estuvieron menos de un año. De estos últimos, el 62.44% fue liberado por variación de su mandato de detención y 2,330, luego de menos de tres meses.⁹⁴ Además, de 1,831 personas extranjeras,⁹⁵ en el periodo 2009-2015 solo 43 fueron trasladadas a sus países de origen para el cumplimiento de su condena.⁹⁶ De igual manera, se evidencia un escaso uso del beneficio especial de salida del país, previsto en la Ley N° 30219.⁹⁷

Por otra parte, no se ha iniciado la implementación de las medidas de vigilancia electrónica previstas en la Ley N° 29499, Ley de vigilancia electrónica personal, que podrían ser una importante alternativa, sobre todo en casos de mujeres, personas condenadas por primera vez que no representen peligrosidad, con enfermedades graves o terminales, o con discapacidad, adultos mayores, entre otros.

⁹³ El 2014 se inauguró el Penal de Pacasmayo, que tiene capacidad para 72 mujeres. Igualmente, se implementó el penal de Concepción como Establecimiento Penitenciario de Régimen Especial Cerrado para Mujeres, con capacidad para 60 reclusas. Además, se ha incrementado la capacidad de albergue en el Penal de Puno, y se ha ampliado el espacio dedicado a talleres laborales en diversos centros penitenciarios, como Tacna y Chanchamayo. Sin embargo, el problema de hacinamiento y malas condiciones de detención perdura en la inmensa mayoría de establecimientos penitenciarios del país.

⁹⁴ Ayuda Memoria de las presentaciones realizadas durante la Mesa Técnica «Medidas de emergencia ante la crisis generada por el hacinamiento en los Establecimientos Penitenciarios» organizada por el Instituto Nacional Penitenciario y el Comité Internacional de la Cruz Roja, llevada a cabo el 20 de mayo de 2015.

⁹⁵ cf. Instituto Nacional Penitenciario. Informe Estadístico Penitenciario-Agosto 2015. Disponible en: <http://www.inpe.gob.pe/pdf/agosto_15.pdf>.

⁹⁶ Información proporcionada por la Unidad de Cooperación Judicial y Extradiciones del Ministerio Público en la Reunión del Comité Permanente para el Seguimiento de la Implementación de recomendaciones del documento «Medidas de emergencia ante la crisis generada por el hacinamiento en los Establecimientos Penitenciarios», llevada a cabo el 3 de septiembre de 2015.

⁹⁷ Hasta septiembre de 2015 sólo se aprobaron 41 salidas, de acuerdo con la información proporcionada por la Directora de Medio Libre del INPE en la Reunión del Comité Permanente para el Seguimiento de la Implementación de recomendaciones del documento «Medidas de emergencia ante la crisis generada por el hacinamiento en los establecimientos penitenciarios». Dicha reunión se realizó el 3 de septiembre de 2015.

Salud penitenciaria

En nuestras permanentes supervisiones a los establecimientos penitenciarios verificamos serios problemas en la salud penitenciaria, inclusive en los casos de urgencia o emergencia médica, como los vinculados a tuberculosis (más de 1,500 personas a nivel nacional) y VIH. Asimismo, se requiere programar adecuadamente las diligencias hospitalarias para atender los casos más urgentes sin que ello signifique disminuir las medidas de seguridad.

Es de destacar el convenio del INPE con el Seguro Integral de Salud (SIS) para extender la cobertura del SIS a las personas privadas de libertad (Decreto Legislativo N° 1164). No obstante, ello no resuelve de modo cabal esta problemática, pues solo vienen siendo afiliadas temporalmente por 45 días. En este caso no se ha tomado en cuenta nuestra recomendación de modificar la actual normativa que exige a los internos extranjeros contar con un carné de extranjería para poder afiliarse, dado que es de imposible cumplimiento, debido a que dicho supuesto no se encuentra contemplado en el Decreto Legislativo N° 703, Ley de Extranjería. Al respecto, sostuvimos reuniones con la Gerencia del Asegurado del SIS⁹⁸ y recomendamos al Ministerio de Salud⁹⁹ que afilie a estas personas a través de otros documentos de identidad, tales como la copia del pasaporte, una constancia expedida por su consulado o la constancia de reclusión expedida por el INPE. Al cierre de este informe, estas medidas no han sido adoptadas.

Por otro lado, hemos atendido casos en lo que se ha privado de atención a los internos que van a ser trasladados de un penal a otro por razones disciplinarias o de seguridad. Debido a ello, recomendamos al Presidente del INPE que, de conformidad con el artículo 76 del Código de Ejecución Penal, disponga que los traslados a otros establecimientos penitenciarios no interrumpen las atenciones, citas, tratamientos e intervenciones médicas.¹⁰⁰ Esta recomendación fue adoptada por la autoridad penitenciaria¹⁰¹ y remitida a todos los directores regionales para su implementación.

El enfoque de género en las prisiones

Entre los aspectos positivos se evidencia una mejoría en la infraestructura de los penales de mujeres, en particular en los de Huancavelica y Trujillo, así como la inauguración de nuevos penales exclusivos para mujeres en

⁹⁸ Reuniones sostenidas el 13 y 23 de julio de 2015.

⁹⁹ Mediante el Oficio N° 255-2015/DP, del 22 de mayo de 2015.

¹⁰⁰ Oficio N° 6-2015-DP/ADHPD-PAPP, del 23 de enero de 2015.

¹⁰¹ Memorándum Múltiple N° 008-2015-INPE/02.

Pacasmayo y Concepción. Sin embargo, en los penales mixtos persisten las dificultades de acceso a los servicios de salud y tratamiento. Por ejemplo, en Huacho, Bagua Grande y Chachapoyas no se cuenta con un espacio destinado al funcionamiento de guarderías o cunas. Asimismo, se siguen presentando casos de mujeres con problemas psiquiátricos que son trasladadas de un penal a otro bajo el argumento de haber cometido faltas disciplinarias. En estos casos no se tiene en cuenta la interrupción del tratamiento o mediación que reciben ni se toma en consideración que las cárceles a donde son enviadas no brindan la atención psiquiátrica que requieren.

Por otro lado, se ha constatado que el régimen penitenciario que se aplica a las mujeres tiene consecuencias negativas en aspectos importantes como la unidad familiar. Un ejemplo de ello es la implementación del régimen cerrado especial en el Penal de Concepción, el cual establece que la totalidad de sus internas debe proceder de otros lugares del país (especialmente de Lima y de la costa norte). Este régimen, sumado a la ubicación, dificulta las visitas de familiares e incide en el resquebrajamiento de la relación con sus hijos. A ello se suma la falta de teléfono, que impide a las internas comunicarse con sus familias.

Corrupción en el sistema penitenciario

Otro de los principales problemas es la corrupción. Durante las supervisiones hemos incorporado un enfoque de prevención de este delito, con el fin de colaborar con las autoridades del INPE en la identificación de situaciones y contextos que facilitan que estos actos se materialicen. Así, hemos identificado espacios carcelarios y situaciones que requieren mayor control. Es el caso de los procedimientos de clasificación de internos, traslados, procedimientos sancionadores y de reubicación de pabellones, el control y la revisión personal de las visitas y de los paquetes que ingresan, la asistencia a los talleres de educación y trabajo, el favorecimiento para el uso de internet o de celulares al interior de las cárceles y la tramitación de expedientes para la concesión de beneficios penitenciarios.

Casos ilustrativos

1. *Problemas de inseguridad ciudadana en inmediaciones de la Universidad Nacional del Callao (Expediente N° 3225-2015-CALLAO)*

En el mes de julio investigamos de oficio los problemas de inseguridad en las inmediaciones de la Universidad Nacional del Callao (UNAC), toda vez que varios estudiantes universitarios manifestaron haber sido víctimas frecuentes de actos delincuenciales en la zona.

Al respecto, promovimos una reunión de coordinación con representantes estudiantiles, el comisario de Bellavista y el gerente de Seguridad Ciudadana del municipio para analizar la problemática y formular propuestas de solución.¹⁰² Asimismo, recomendamos al Jefe de la Región Policial del Callao y al Alcalde de Bellavista que implementen medidas urgentes para garantizar la seguridad de los alumnos de la UNAC y los vecinos de la zona.¹⁰³

Finalmente, la región policial y la municipalidad implementaron acciones articuladas de patrullaje, así como mecanismos de comunicación inmediata entre estudiantes y autoridades ante posibles hechos delictivos.

2. *Limitaciones geográficas para acceder al servicio policial por parte de los miembros de la Comunidad Campesina Túpac Amaru, del distrito altoandino de Cañaris, provincia de Ferreñafe, región Lambayeque (Expediente N° 1041-2015-LAMBAYEQUE)*

El 17 de marzo, la Federación Zonal de Rondas Campesinas de la Subcuenca del río Chiñama, de la Comunidad Campesina Túpac Amaru, del distrito de Cañaris, Lambayeque, solicitó nuestra intervención ante la situación de inseguridad ciudadana y delincuencia que los afecta. Asimismo, manifestaron tener serias dificultades para acceder a los servicios de las dependencias policiales, puesto que estas se encuentran a 15 o, en algunos casos, 18 horas de camino a pie, situación que les impide no solo presentar sus denuncias oportunamente, sino también recibir resguardo policial.

Recomendamos¹⁰⁴ al Jefe de la Región Policial Lambayeque que atienda con urgencia esta problemática y, en particular, que evalúe la posibilidad de realizar visitas itinerantes a los caseríos de la comunidad campesina, para que se pueda recibir denuncias, realizar patrullaje y articular la labor con las rondas campesinas. Esta recomendación también fue presentada en una reunión del Comité Regional de Seguridad Ciudadana (CORESEC).¹⁰⁵

En respuesta, el Jefe de la Región Policial dispuso que cuatro efectivos policiales de las comisarías sectoriales más cercanas, las de los distritos de Olmos y Motupe, realicen desplazamientos mensuales al caserío de Rodeo-

¹⁰² La reunión se llevó a cabo el 15 de julio en la sede de la Oficina Defensorial del Callao.

¹⁰³ Mediante los oficios N° 733-2015-DP/OD-CALLAO, del 20 de julio de 2015, y N° 734-2015-DP/OD-CALLAO, del 14 de julio de 2015.

¹⁰⁴ Mediante el Oficio N° 312-2015-DP/OD-LAMB, del 4 de mayo de 2015.

¹⁰⁵ En sesión del Comité Regional de Seguridad Ciudadana de Lambayeque, del 19 de mayo de 2015.

pampa a fin de atender a los 34 caseríos de la Comunidad Campesina Túpac Amaru. Asimismo, comunicó la asignación de una camioneta a la comisaría de Motupe para garantizar la continuidad de las visitas itinerantes.¹⁰⁶

2.4. Ética pública y lucha contra la corrupción

Según la IX Encuesta Nacional de Proética sobre corrupción, publicada en diciembre de 2015, el 46% de los entrevistados considera que la corrupción es uno de los principales problemas del país, mientras que el 61% considera a la corrupción de funcionarios y autoridades como la principal traba que le impide lograr el desarrollo del país.¹⁰⁷ En enero de 2015, el Contralor General de la República afirmó que la corrupción le cuesta al Estado entre diez mil y once mil millones de soles por año.¹⁰⁸ En varias ocasiones la Contraloría General ha reclamado la independencia de los Órganos de Control Institucional (OCI). Al cierre del presente informe, sólo el 10% de las entidades cuenta con un Jefe de OCI cuya remuneración es pagada por la Contraloría.¹⁰⁹

Por su parte, el Poder Judicial informó que en este año se emitieron más de 13,000 sentencias por delitos contra la administración pública. Los delitos más comunes fueron el cohecho (4,272 sentencias), la colusión (3,791), la malversación de fondos (2,745) y el peculado (2,658).¹¹⁰ Once de los 25 exgobernadores regionales tienen procesos penales iniciados por delitos contra la administración pública. Dos de ellos están prófugos de la justicia y tres, con prisión preventiva.¹¹¹ En el ámbito policial, la Inspectoría General del Ministerio del Interior señaló que, en el periodo 2011-2015, 1,668 efectivos fueron retirados luego de haber sido encontrados culpables de la comisión de irregularidades.¹¹²

¹⁰⁶ Mediante el Memorando N° 059-2015-REGPOLAM/SEC y Decreto N° 403-15-RPL-LAMB/DIVPOL/SEC, del 18 y el 20 de mayo de 2015, respectivamente.

¹⁰⁷ IX Encuesta Nacional sobre Corrupción 2015, elaborada para Proética por Ipsos.

¹⁰⁸ Declaraciones del Contralor General de la República, Fuad Khoury, publicadas en el diario *El Comercio* el 8 de enero de 2015. Disponible en <<http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/costo-corrupcion-cuenta-que-pagas-fuad-khoury-noticia-1783357>>. Consulta realizada el 29 de enero de 2016.

¹⁰⁹ Declaraciones del Contralor General de la República, Fuad Khoury, publicadas en el diario *La República* el 17 de enero de 2016. Disponible en: <<http://larepublica.pe/imprensa/opinion/734101-como-combatir-la-corrupcion-estatal>>. Consulta realizada el 29 de enero de 2016.

¹¹⁰ Comunicado del Poder Judicial, emitido el 2 de enero de 2016, disponible en: <http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/as_notas_noticias/2016/cs_n_condenaspj_02012016>.

¹¹¹ Boletín Institucional *Control* de la Contraloría General de la República. Enero, 2016, año 8, Edición 36.

¹¹² Declaraciones de la inspectora general del Ministerio del Interior, Susana Silva Hasembank, publicadas en el diario *La República* el 27 de enero de 2016. Disponible en: <<http://larepublica.pe/sociedad/736754-ministerio-de-interior-separa-mas-de-1500-policias-por-corrupcion>>. Consulta realizada el 29 de enero de 2016.

Además de las consecuencias económicas y del incremento en la incidencia de la comisión de delitos e infracciones, la corrupción genera un irremediable impacto político: el desprestigio de las instituciones públicas y la desconfianza ciudadana. De acuerdo con la mencionada encuesta, el Poder Judicial, el Congreso de la República y la Policía Nacional son percibidas como las instituciones más corruptas del país. A esto se suma que un 85% considera que el gobierno central es poco o nada eficaz en la lucha contra la corrupción. En cuanto a las expectativas a futuro, solo un 7% considera que la corrupción disminuirá en los próximos cinco años.

«La corrupción nos roba derechos»

La corrupción socava la confianza en la institucionalidad democrática, aumenta las brechas de desigualdad e imposibilita que el Estado cumpla con su obligación de garantizar el buen funcionamiento de la administración pública y el pleno disfrute de los derechos fundamentales. Esto último, la más grave consecuencia, no es visible en las cifras o en los reportes oficiales, pero es claro que cada vez que un funcionario o un servidor hacen mal uso de su poder, afectan derechos fundamentales. Así, por ejemplo, si un hospital es construido por el postor que se coludió con el mal funcionario, y no por el mejor postor, la prestación del servicio de salud se realizará deficientemente o, en el peor de los casos, no se prestará. Consecuentemente, los ciudadanos, titulares del derecho a la salud, se verán afectados.

En el plano legislativo se han logrado algunos cambios normativos relevantes, entre ellos, la aprobación de la propuesta legal de la Contraloría General que impone pena efectiva para los delitos de colusión y peculado.¹¹³ En materia electoral, se publicó la ley que modifica la información que debe ser declarada en las hojas de vida de los candidatos a cargos de elección popular, incluyendo en ella las sentencias condenatorias.¹¹⁴

¹¹³ Ley N° 30304, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 28 de febrero de 2015.

¹¹⁴ Ley N° 30326, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de mayo de 2015.

Asimismo, se publicó la ley que crea la Ventanilla Única de antecedentes penales para uso electoral,¹¹⁵ con la finalidad de suministrar información a las organizaciones políticas sobre sus candidatos. En septiembre de 2015 remitimos al Jurado Nacional de Elecciones nuestra opinión institucional sobre el proyecto de reglamento de dicha ley,¹¹⁶ aprobado, luego, mediante el Decreto Supremo N° 069-2015-PCM.

Existen propuestas pendientes de aprobación que contribuirían a la lucha contra la corrupción. Nos referimos a los proyectos de ley N° 4284/2014-CR y 4850/2015-CR, que proponen dotar de efectividad al financiamiento público directo, establecer topes máximos a las aportaciones, esclarecer la regulación del financiamiento prohibido, generar mayor control de los aportes, empoderar a la ONPE y a la Contraloría General, estructurar el régimen de sanciones, y, en general, transparentar el mecanismo de financiamiento público y privado de las organizaciones políticas. Por otro lado, el Proyecto N° 4490/2014-CR, que propone la creación de una ventanilla única de aportantes a las campañas electorales de las organizaciones políticas, con el propósito de que estas tengan información sobre sus aportantes y sobre la licitud de sus aportes.

No solo la reforma electoral está pendiente. Existen proyectos de ley que fueron discutidos en su momento, aunque su aprobación sigue estando pendiente. En esta situación se encuentran, desde el 2012, los proyectos N° 1268/2011-CR y 1269/2011-CR, que regulan el conflicto y la gestión de intereses, y que recibieron aportes de diversas instituciones en el marco de la iniciativa parlamentaria «Transparencia Total». El primero propone regular la obligación de los empleados públicos de presentar declaración jurada de intereses, a fin de prevenir y contribuir a la detección de posibles conflictos de intereses. El segundo plantea la regulación de la gestión de intereses en el ámbito de la administración pública, con el propósito de asegurar la transparencia de la representación de intereses ante los empleados públicos que tengan capacidad de decisión pública.

También está pendiente el Proyecto N° 03829/2014-CGR, que propone facultar al control gubernamental a inmovilizar y custodiar temporalmente los registros, información y documentación de las entidades públicas. La finalidad de la propuesta es reducir el riesgo que existe en la demora que se registra para atender los pedidos de información, o que la misma pueda ser alterada o extraviada cuando se encuentra en manos de los funcionarios denunciados. Nuestra institución remitió al Congreso de la República una

¹¹⁵ Ley N° 30322, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 7 de mayo de 2015.

¹¹⁶ Mediante el Oficio N° 542-2015/DP, del 15 de septiembre de 2015.

opinión favorable.¹¹⁷ También la Ley N° 30161, Ley de declaración jurada de ingresos, bienes y rentas de los funcionarios que, pese a haber sido publicada en enero de 2014, no está vigente porque el Poder Ejecutivo no aprueba su reglamento. Sin duda, la operatividad de esta ley contribuiría a la lucha anticorrupción porque le da a la Contraloría un marco normativo de acción más eficaz para identificar el desbalance patrimonial de los funcionarios.

Asimismo, y tal como recomendamos en el Informe Defensorial N° 168, «El archivo fiscal de denuncias por peculado y colusión»,¹¹⁸ es necesario dotar de recursos humanos y materiales suficientes al Ministerio Público para que pueda implementar eficientemente el nuevo modelo procesal penal, especialmente, en el ámbito de la persecución de los delitos de corrupción. Asimismo, para que dicha entidad y el Poder Judicial puedan reducir la extendida provisionalidad de plazas de sus magistrados.

En materia de prevención, es fundamental fomentar la vigilancia ciudadana. Por eso, además de recomendar a las autoridades e instituciones que implementen mejoras en la regulación y procedimientos, también realizamos actividades de difusión de derechos que procuran sensibilizar a la ciudadanía. Sin embargo, involucrarla no es una tarea sencilla, más aún cuando el 78% tiene tolerancia alta o media ante la corrupción.¹¹⁹

No obstante esta desalentadora cifra, un 56% considera que la mejor manera en que la sociedad civil combate la corrupción es mediante la capacitación a los ciudadanos para que denuncien.¹²⁰ En ese sentido, se ha venido trabajando institucionalmente a lo largo de los últimos años.¹²¹ En octubre reiteramos al Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) nuestra recomendación de dejar sin efecto el cobro de tasas por derecho de tramitación de las denuncias ciudadanas,¹²² al considerar

¹¹⁷ El 1 de septiembre de 2015, a través del Oficio N° 447-2015-DP, se envió la opinión institucional al congresista Enrique Wong, presidente de la Comisión de Fiscalización y Contraloría.

¹¹⁸ Informe Defensorial N° 168, «El archivo fiscal de denuncias por peculado y colusión. Estudio realizado en distritos fiscales de Lima, Áncash, Ayacucho y Junín», publicado el 24 de diciembre de 2014.

¹¹⁹ IX Encuesta Nacional sobre Corrupción—2015, elaborada para Proética por Ipsos.

¹²⁰ IX Encuesta Nacional sobre Corrupción—2015, elaborada para Proética por Ipsos.

¹²¹ Por ejemplo, el 2013 publicamos el documento «¡No Callar! Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública», recientemente reeditada y publicada en diciembre de 2015. Este material, y muchos otros, se usa en las capacitaciones que nuestra institución realiza a nivel nacional.

¹²² Numerales 83 y 84 de su Texto Único de Procedimientos Administrativos—TUPA, aprobado por el Decreto Supremo N° 178-2013-EF, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 23 de julio de 2013.

que este tipo de cobros desalienta la utilización del mecanismo de control social e impide la participación ciudadana, más aun si los instrumentos internacionales de los que el Perú es parte comprometen al Estado a adoptar medidas adecuadas que fomenten y fortalezcan esta participación. Al respecto, el OSCE nos ha informado¹²³ que próximamente se aprobará el nuevo Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) que incorporará esta modificación.

En el marco de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN) y del propósito del gobierno peruano de formar parte de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), hemos aportado en estudios como el *Integrity Review*, que evaluó las políticas y sistemas de integridad y anticorrupción del gobierno peruano en base a las normas y prácticas de la OCDE.¹²⁴ Asimismo, participamos en las actividades conducentes a la implementación del Mecanismo de denuncias de alto nivel (*High level reporting mechanism*), que tiene como objetivo abordar la problemática de las solicitudes de soborno por parte de los funcionarios.

Asimismo, hemos difundido material informativo que ejemplifica situaciones de corrupción, mecanismos de denuncia y sanciones que se aplican, en cuatro de los sectores más quejados: educación, salud, obras públicas y programas sociales. Igualmente, los juegos de mesa *A paso justo* y *Bingo social*, cuyo propósito es socializar conocimientos acerca de la lucha contra la corrupción en las instituciones que conforman el sistema de justicia y en los programas sociales, respectivamente.

También elaboramos una nueva versión del documento «¡No Callar! Guía práctica para la denuncia ciudadana contra actos de corrupción y otras faltas contra la ética pública», que contiene las modificaciones incorporadas en los procedimientos de la Policía Nacional del Perú, la Oficina de Control de la Magistratura y la Contraloría General de la República. Asimismo, se elaboró un manual de capacitación que contiene conceptos básicos y una propuesta metodológica para impartir el contenido del referido documento y que está dirigido tanto a facilitadores de la sociedad civil como a funcionarios y servidores públicos.

Además de participar en mesas de trabajo sobre la materia, aportando nuestro punto de vista y nuestras recomendaciones, organizamos las ferias informativas «Espacios y derechos» en Lima, Áncash, Cusco, Ica, Lima, Huancavelica y

¹²³ Oficio N° 2280-2015/SG, del 12 de octubre de 2015.

¹²⁴ Los aportes de la institución se formularon a través del Oficio N° 47-2015-DP/PAD, del 25 de junio de 2015, dirigido a la Coordinadora General (e) de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción.

Ucayali, las cuales contaban con *stands* temáticos para abordar la problemática en los sectores Salud, Educación, Justicia, Programas Sociales y Contrataciones con el Estado. Estas ferias contaron con la participación de la Contraloría General, la Policía Nacional, el Poder Judicial, el OSCE, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, las direcciones regionales de Educación y Salud, entre otras instituciones. En ellas se brindó información a 1,050 personas, aproximadamente.

A nivel nacional, hemos dictado 24 talleres y seis cursos sobre prevención de la corrupción y ética pública, con un total de 2,300 personas capacitadas. Asimismo, hemos capacitado a personal policial y fiscal de la región Callo. Cabe destacar que el Defensor del Pueblo estuvo a cargo de once charlas, conferencias y seminarios sobre «El grave problema de la corrupción en el Perú», dirigidas a funcionarios y servidores públicos, miembros de la sociedad civil, jóvenes universitarios y ciudadanía en general. 1,200 personas, aproximadamente, fueron capacitadas.

Hemos iniciado una supervisión a los planes sectoriales anticorrupción con el fin de evaluar el proceso de elaboración e implementación de los planes sectoriales de los ministerios, en el marco de su estrategia anticorrupción. También se busca evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos para la elaboración de planes anticorrupción establecidos por la CAN, así como el rol de esta comisión, como ente encargado de dirigir y supervisar el proceso de implementación de los referidos planes. Asimismo, se viene diseñando una estrategia institucional que permita la mejor supervisión de obras públicas de los sectores salud y saneamiento (agua y alcantarillado) en las provincias priorizadas por las oficinas defensoriales, con la finalidad de identificar aquellos proyectos cuya subejecución, sobredimensionamiento o retraso estén relacionados con actos de corrupción.

Finalmente, prevemos potenciar la línea de promoción de derechos con el establecimiento de alianzas estratégicas con las facultades de Derecho de universidades seleccionadas, para conformar redes anticorrupción. Se persigue que los estudiantes realicen actividades vinculadas con la lucha contra la corrupción en el marco de la labor de proyección social, responsabilidad social o de servicio social que realizan las universidades del Perú, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Universitaria, Ley N° 30220.

Caso ilustrativo

1. *Venta de bienes institucionales al margen de la normativa de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (Expediente N° 979-2015-SATIPO)*

El 3 de noviembre recibimos la queja del ciudadano J.J.P., por la venta irregular de cinco máquinas de zapatería de la IE «José Carlos Mariátegui», por parte de la Directora y el Presidente de la APAFA. Los bienes, que fueron vendidos como chatarra, se encuentran registrados como activos en el Sistema de la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales, y para ser dados de baja se debió seguir lo dispuesto por la directiva Procedimientos de gestión de los bienes muebles estatales.

Se recomendó¹²⁵ a la Unidad de Gestión Local (UGEL) de Satipo que investigue si existe responsabilidad administrativa o penal, asimismo, que capacite al personal de las instituciones educativas locales respecto al cumplimiento de la mencionada directiva.

En atención a las recomendaciones formuladas, la UGEL de Satipo informó que se abrió un procedimiento administrativo contra la Directora y que cumplió con capacitar al personal encargado de los bienes patrimoniales de las instituciones educativas de su jurisdicción.

2.5. Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas

Supervisión al Reglamento de la Ley de transparencia y acceso a la información pública

Desde la entrada en vigencia de la Ley de transparencia y acceso a la información pública,¹²⁶ y su reglamento,¹²⁷ el Estado ha fortalecido el principio de publicidad y máxima divulgación. Sin embargo, persiste un conjunto de incumplimientos, entre los que destacan la respuesta fuera de plazo a las solicitudes, las negativas injustificadas a entregar la información, o su entrega incompleta, y los cobros ilegales.

¹²⁵ Mediante el Oficio N° 231-2015-DP-JUNIN/MAD-SAT, del 2 de diciembre de 2015.

¹²⁶ Ley N° 27806, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 3 de agosto de 2002.

¹²⁷ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 13 de agosto de 2003.

Retos de la transparencia y el acceso a la información

Con ocasión de la modificación¹²⁸ del reglamento, en octubre de 2015 publicamos el reporte de «Supervisión del reglamento de la ley de transparencia y acceso a la información pública»,¹²⁹ que dio cuenta de que la mayoría de las instituciones supervisadas (el 22% de los ministerios, el 47% de los gobiernos regionales, el 73% de las municipalidades provinciales capitales de departamento y el 61% de las municipalidades distritales de Lima) no dotan a sus funcionarios responsables de brindar información (FRAI) de los recursos humanos, tecnológicos y presupuestales necesarios. Asimismo, el 82% de los FRAI de los gobiernos regionales, el 67% de las municipalidades provinciales y el 64% de las municipalidades distritales de Lima señalaron no haber recibido capacitación en la materia.

Constatamos que el 94% de municipalidades distritales de Lima, el 80% de los gobiernos regionales, el 79% de los ministerios y el 64% de las municipalidades provinciales establecen costos ilegales por copia certificada, al no respetar la obligación legal de cobrar únicamente los gastos directamente vinculados con la reproducción. De igual manera, algunas entidades continúan exigiendo requisitos ilegales para recibir y atender las solicitudes. En esa línea, el 50% de las municipalidades provinciales exige sustentar las razones por las que se requiere la información, y el 21%, asegurar su buen uso.

Nuestras oficinas defensoriales —en particular, Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Huancavelica, Lima, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Ucayali, Andahuaylas, Juliaca, La Merced, Puquio, Satipo y Tarapoto— identificaron reiterados casos de incumplimiento del plazo legal para atender las solicitudes. Por su parte, la inadecuada aplicación de las excepciones legales para negar la información solicitada fue recurrente, especialmente en Amazonas, Lima, Piura y Tacna. Igualmente, en Andahuaylas,¹³⁰ Ucayali¹³¹ y Tarapoto¹³² se presentaron varios casos de exigencia de requisitos ilegales para acceder

¹²⁸ Modificación aprobada mediante el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 14 de junio de 2013.

¹²⁹ Se supervisaron 19 ministerios, 17 gobiernos regionales, 36 municipalidades distritales de Lima Metropolitana y 15 municipalidades provinciales capitales de departamento.

¹³⁰ cf. Expediente N° 520-2015-ANDAHUAYLAS.

¹³¹ cf. Expediente N° 931-2015-UCAYALI.

¹³² cf. Expediente N° 350-215-TARAPOTO.

a la información, mientras que en Piura¹³³ y Lima fueron frecuentes los de cobros ilegales por el costo de reproducción.

Asimismo, los FRAI señalaron que las pocas capacitaciones que recibieron no fueron frecuentes, tuvieron una corta duración, no abordaron temas importantes (como el régimen de responsabilidades, de excepciones y el procedimiento de atención) ni les permitieron profundizar sus conocimientos ni competencias. Esta situación motivó que nuestra institución incrementase el número de actividades de capacitación a funcionarios de los ministerios de Economía y Finanzas, Justicia y Derechos Humanos, Congreso de la República, municipalidades y gobiernos locales, y otras entidades.¹³⁴

Situación de los Portales de Transparencia Estándar (PTE)

Hemos continuado supervisando los PTE de los 19 ministerios, los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, incluida la Municipalidad Provincial del Callao, con el fin de verificar el cumplimiento (al 30 de junio de 2015), de la obligación de difundir información completa y actualizada de su gestión, conforme a lo establecido en la Ley N° 27806. Asimismo, supervisamos el cumplimiento de esta obligación (al 31 de diciembre de 2014)¹³⁵ en las 42 municipales distritales de Lima Metropolitana y las 6 municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao.¹³⁶ En el caso de los ministerios, a partir de 2015 supervisamos 10 rubros y 53 ítems de información, y en el caso de los gobiernos regionales 11 rubros y 57 ítems. Ello en atención a la modificación del reglamento y a los Lineamientos para la implementación del PTE de las entidades de la Administración Pública.¹³⁷

¹³³ cf. Expediente N° 1267-2015 y 1896-2015-PIURA.

¹³⁴ La Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo realizó un total de 35 capacitaciones o conferencias sobre el derecho de acceso a la información pública, dirigidas a un aproximado de 1,750 funcionarios públicos y ciudadanos. Las capacitaciones o conferencias versaron sobre el régimen de excepciones, procedimiento de atención, normativa, régimen de responsabilidad, etc., y se brindaron a funcionarios de la Biblioteca Nacional, Defensoría de la Policía, Serpost, INPE, Archivo General de la Nación, MINJUS, Banco de la Nación, Congreso de la República, Ministerio de Economía y Finanzas, Municipalidad de San Juan de Miraflores, entre otras instituciones. Por su parte, las oficinas y módulos de atención defensorial han tenido un alcance significativo de capacitación hacia servidores y funcionarios de los gobiernos locales dentro de sus respectivos ámbitos territoriales.

¹³⁵ cf. Reporte de Supervisión los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao correspondiente a 2014.

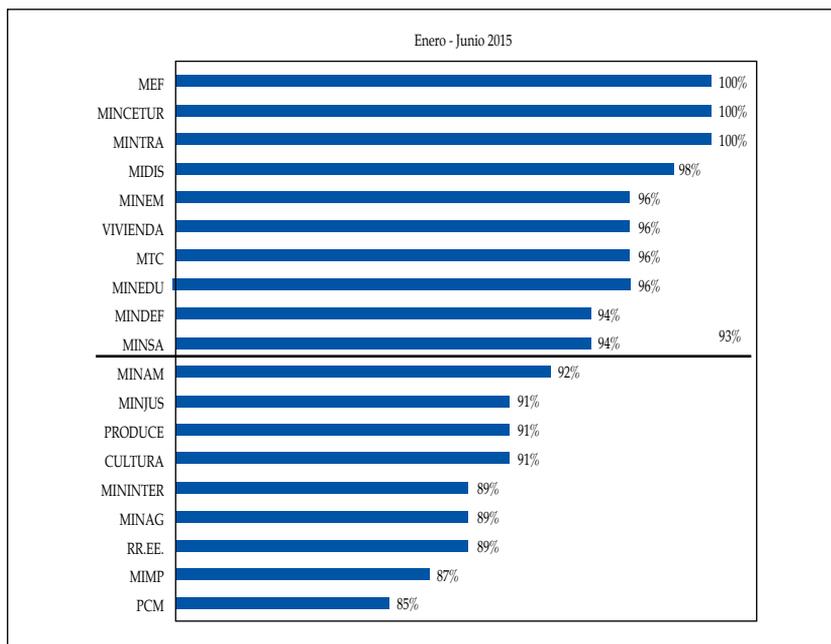
¹³⁶ Se incluyó en la supervisión a la Municipalidad Distrital de Mi Perú, creada mediante la Ley N° 30197.

¹³⁷ Modificado por la Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM.

Supervisión a los PTE de los ministerios y de la Presidencia del Consejo de Ministros

En el primer semestre el promedio de cumplimiento de los ministerios —incluida la PCM— fue de 93%, lo que representa un retroceso de 6% en comparación con el segundo semestre de 2014.

Gráfico 1
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
MINISTERIOS—PRIMER SEMESTRE 2015



Fuente: Primer Reporte 2015: Supervisión a los PTE de los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales capitales de departamento.

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

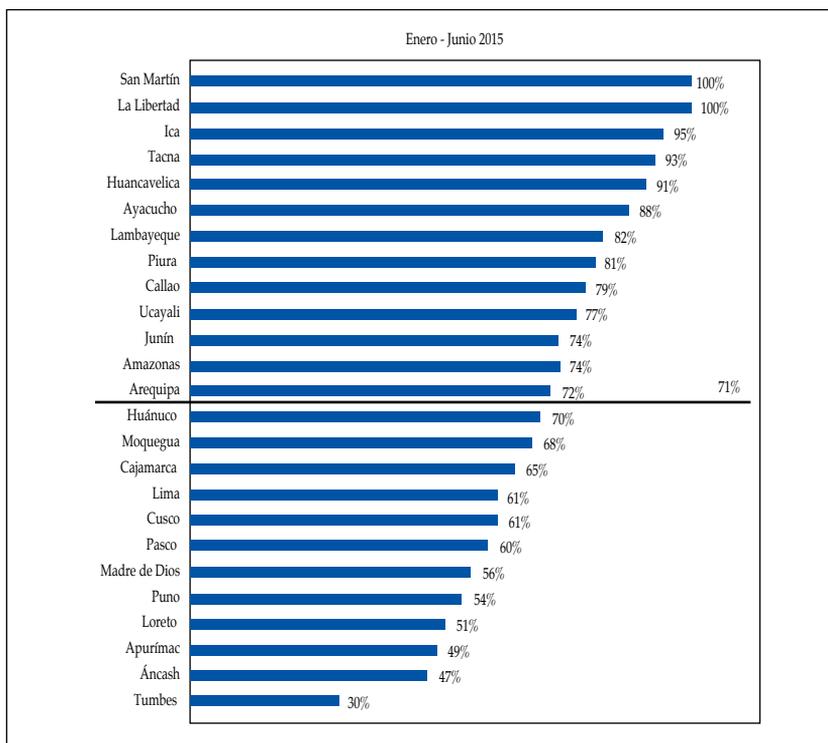
Conforme se aprecia, los ministerios de Economía y Finanzas, Comercio Exterior y Turismo y Trabajo y Promoción del Empleo (100%) y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (98%) alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento. Los de Energía y Minas, Vivienda, Construcción y Saneamiento, Transportes y Comunicaciones y Educación (96%) tuvieron un adecuado nivel. El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (87%) y la Presidencia del Consejo de Ministros (85%) presentaron los menores niveles. Solo diez de los 19 ministerios superaron el promedio (93%).

Supervisión a los PTE de los gobiernos regionales

En el primer semestre, los gobiernos regionales registraron un promedio de cumplimiento de 71%, lo que representó un avance de 2% en comparación con el segundo semestre de 2014.

Como se observa, los gobiernos regionales de San Martín y La Libertad alcanzaron el nivel óptimo (100%), seguido de Ica (95%), Tacna (93%) y Huancavelica (91%). El menor nivel de cumplimiento lo tuvo Apurímac (49%), Áncash (47%) y Tumbes (30%). Solo 13 de los 25 gobiernos regionales superaron el promedio.

Gráfico 2
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
GOBIERNOS REGIONALES—PRIMER SEMESTRE 2015



Fuente: Primer Reporte 2015: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

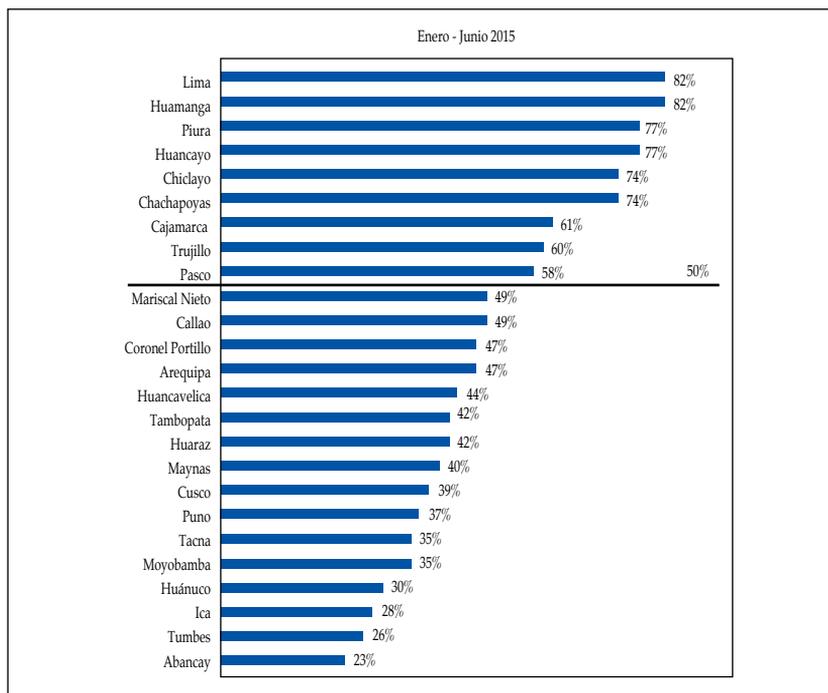
Supervisión a los PTE de las municipalidades provinciales capitales de departamento

En el primer semestre las municipalidades provinciales capitales de departamento registraron un promedio de cumplimiento del 50%, 8% más en comparación con el segundo semestre de 2014.

Según el gráfico 3, la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Provincial de Huamanga alcanzaron el mayor promedio (82%), seguidas de las municipalidades de Huancayo y Piura (77%) y Chachapoyas y Chiclayo (74%). El nivel más bajo se registró en las municipalidades provinciales de Ica (28%), Tumbes (26%) y Abancay (23%). Del total, solo 9 obtuvieron un nivel superior al promedio.

Los ministerios, gobiernos regionales y municipalidades provinciales alcanzaron el mayor nivel de cumplimiento en los rubros de información

Gráfico 3
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
MUNICIPALIDADES PROVINCIALES—PRIMER SEMESTRE 2015

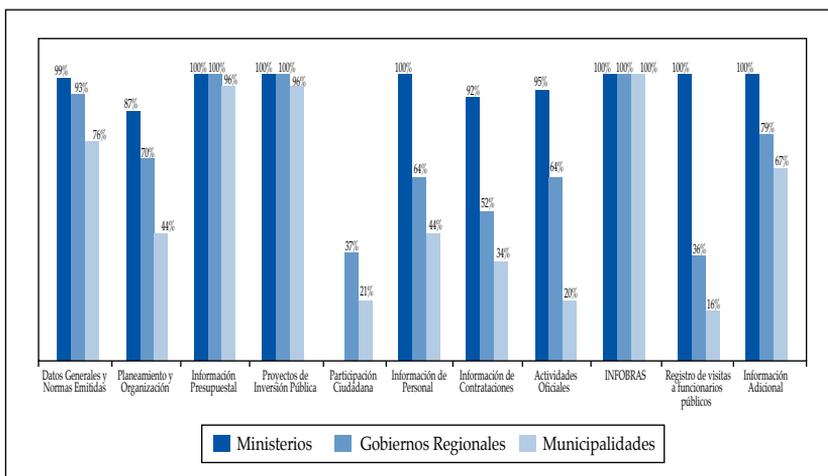


Fuente: Primer Reporte 2015: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

presupuestal (96%), proyectos de inversión pública (96%) e INFOBRAS (100%). Los rubros menos difundidos por los ministerios fueron los de contrataciones (92%) y planeamiento y organización (87%). Los de registro de visitas a funcionarios (36% y 16%, respectivamente) y de participación ciudadana (37% y 21%, respectivamente) fueron los menos difundidos por los gobiernos regionales y locales.

Gráfico 4
NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR RUBRO DE INFORMACIÓN
MINISTERIOS, GOBIERNOS REGIONALES Y MUNICIPALIDADES PROVINCIALES
PRIMER SEMESTRE 2015



Fuente: Primer Reporte 2015: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.

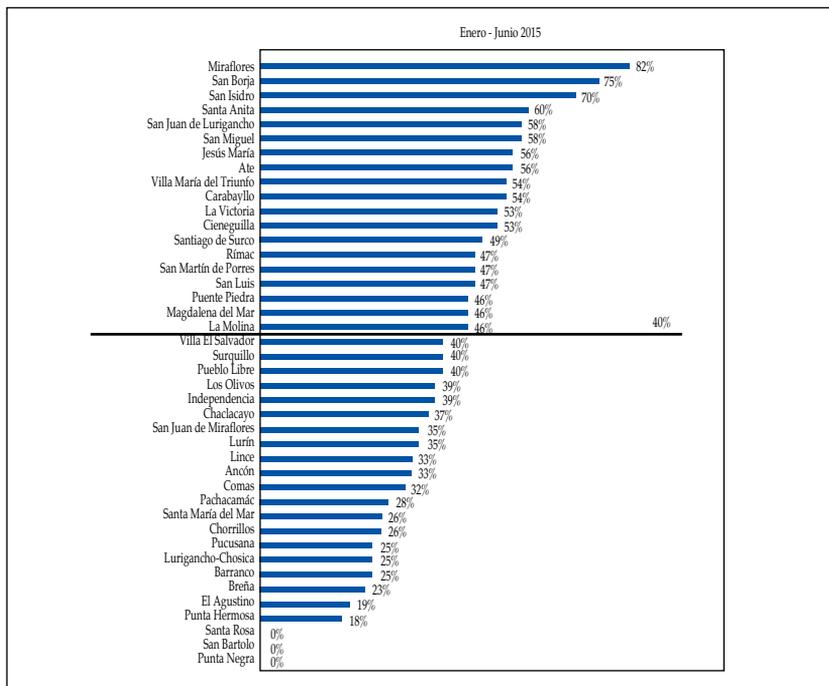
Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

Supervisión a los PTE de las 42 municipalidades distritales de Lima Metropolitana

Esta supervisión verificó que, al 31 de diciembre de 2014, el promedio anual de cumplimiento de estas municipalidades fue de 40%, 3% menos que en el 2013.

Según el gráfico 5, el mejor nivel lo registró la Municipalidad Distrital de Miraflores (82%), seguida de las de San Borja (75%) y San Isidro (70%). El menor nivel fue registrado por El Agustino (19%) y Punta Hermosa (18%). Punta Negra, San Bartolo y Santa Rosa registraron 0%, pues la primera no tuvo operativa su página web y no pudimos acceder a los enlaces web de las últimas. El rubro de INFOBRAS fue el más difundido (93%), seguido del de proyectos de inversión pública (92%) e información presupuestal (90%).

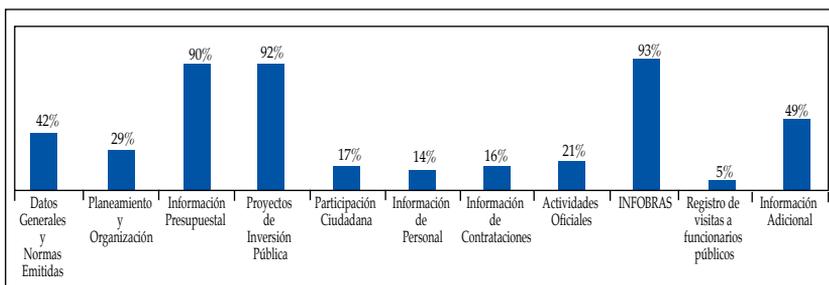
Gráfico 5
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
MUNICIPALIDADES DISTRITALES—LIMA METROPOLITANA—2014



Fuente: Reporte de Supervisión los Portales de Transparencia Estándar de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao correspondiente a 2014.

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

Gráfico 6
NIVELES DE CUMPLIMIENTO POR RUBROS DE INFORMACIÓN
MUNICIPALIDADES DISTRITALES—LIMA METROPOLITANA—2014



Fuente: Reporte de supervisión los Portales de Transparencia Estándar de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao correspondiente a 2014.

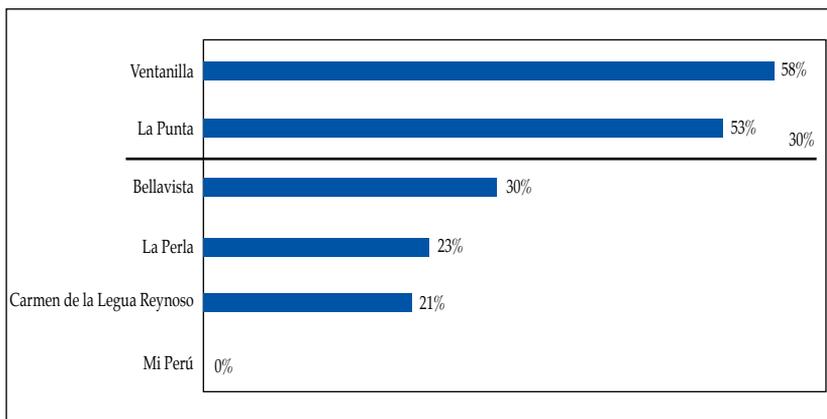
Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

Los menos difundidos, como se observa en el gráfico 6, fueron los de contrataciones (16%), personal (14%) y registro de visitas a funcionarios (5%). Finalmente, solo 19 municipalidades obtuvieron un nivel de cumplimiento superior al promedio.

Supervisión a los PTE de las municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao

Por primera vez, supervisamos a las seis municipalidades distritales de la Provincia Constitucional del Callao. Su nivel general de cumplimiento, al 31 de diciembre de 2014, fue de 31%, lo que representó un retroceso de 7% en comparación con el 2013.

Gráfico 7
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO
MUNICIPALIDADES DISTRIALES
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO—2014



Fuente: Reporte de supervisión los Portales de Transparencia Estándar de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao correspondiente a 2014.

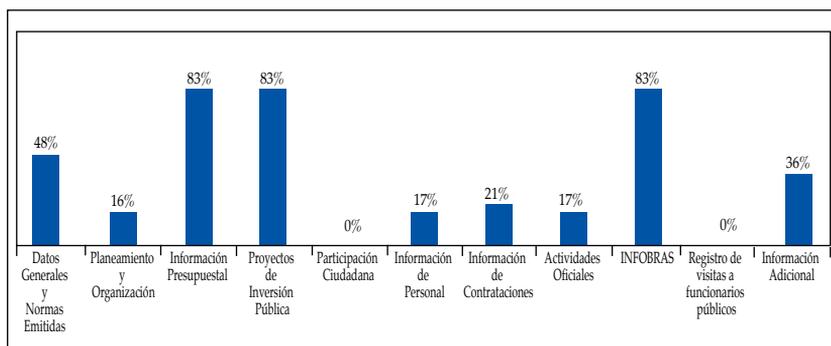
Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

Según el gráfico 7, el mayor nivel de cumplimiento lo alcanzó la Municipalidad Distrital de Ventanilla (58%), seguida por La Punta (53%) y Bellavista (30%). El menor nivel lo registró Carmen de la Legua Reynoso (21%). Solo 2 municipalidades superaron el nivel promedio. La municipalidad de Mi Perú fue calificada con 0% al no tener operativo su PTE.

Como se observa, los rubros de información presupuestal, proyectos de inversión pública e INFOBRAS fueron los más difundidos (83%), seguidos

de los de datos generales y normas emitidas (48%) e información adicional (36%). Los de participación ciudadana y el registro de visitas a funcionarios no fueron difundidos por ninguna municipalidad (0%).

Gráfico 8
NIVELES DE CUMPLIMIENTO POR RUBROS DE INFORMACIÓN
MUNICIPALIDADES DISTRITALES
PROVINCIA CONSTITUCIONAL DEL CALLAO—2014



Fuente: Reporte de supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao correspondiente a 2014.

Elaboración: Programa de Descentralización y Buen Gobierno, Defensoría del Pueblo.

Anteproyecto de ley de creación de una Autoridad Nacional Autónoma en materia de transparencia y acceso a la información

Los problemas descritos en este apartado evidencian la necesidad de crear una institución autónoma, especializada y garante del derecho fundamental de acceso a la información pública y del principio de transparencia en la administración, con competencias para fiscalizar y sancionar los incumplimientos de la normativa, resolver controversias en sede administrativa, capacitar a funcionarios y servidores públicos, entre otras. Esta es una recomendación que hemos reiterado al Poder Ejecutivo desde el 2012.¹³⁸

¹³⁸ El anteproyecto de ley que propone la creación de una Autoridad Nacional en Transparencia y Acceso a la Información Pública, fue enviado al Poder Ejecutivo mediante el Oficio N° 1359-2012-DP, del 9 de noviembre de 2012. Fue reiterado con los oficios N° 0667-2013/DP, del 8 de mayo de 2013, y N° 0369-2014-DP, del 18 de agosto de 2014.

La propuesta de creación de una Autoridad fue respaldada por destacados académicos, diversas organizaciones de la sociedad civil (Asociación Civil Transparencia, Proética e Instituto Prensa y Sociedad, entre otras) y diversos medios de comunicación a través de columnas de opinión y artículos. En enero y mayo de 2013, estas organizaciones reiteraron al Poder Ejecutivo, hasta en dos oportunidades, la necesidad de contar con la referida entidad. En esa línea, el 21 de marzo de 2013 se sustentó el Anteproyecto en la reunión de coordinadores de enlace de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción. En el 2015 esta propuesta fue sustentada ante la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República.¹³⁹

Rendición de cuentas

Debemos precisar que durante el 2015 no supervisamos las audiencias de rendición de cuentas, con la finalidad de evitar cualquier situación que pudiese interpretarse como una vulneración del principio de neutralidad, dado el proceso de elecciones regionales y municipales. En esta materia, nos limitamos a publicar la segunda edición del «Manual de consulta en materia de rendición de cuentas y portales de transparencia» dirigido al funcionariado de los gobiernos regionales y locales, y el tríptico «Rendición de cuentas en gobiernos regionales y locales», dirigido a la ciudadanía. Ambos documentos tuvieron por finalidad contribuir con el fortalecimiento de mecanismos de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública.

Casos ilustrativos

1. *Cobros ilegales o arbitrarios por reproducción de la información solicitada (Expediente N° 1267-2015-PIURA)*

El 28 de abril, el ciudadano J.H.C. presentó una queja contra la Municipalidad Provincial de Chulucanas porque, luego de realizar seis pedidos de información, le solicitaron el pago de S/ 0.26 por copia certificada y S/ 0.10 por copia simple, conforme al TUPA de la entidad. Al respecto, recomendamos la modificación del TUPA a fin de que se cobre únicamente por los costos

¹³⁹ Por invitación de la Presidenta de la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado del Congreso de la República, realizada mediante el Oficio N° 338-2015-2016-CDRGLMGE-CR-1.

directamente vinculados con la reproducción de la información, de acuerdo con lo establecido por el TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Asimismo, se recomendó que establezca el mismo costo para copias simples y para copias certificadas.¹⁴⁰ Luego del procedimiento de ley,¹⁴¹ el 5 de agosto la Municipalidad nos remitió la Ordenanza Municipal N° 016-2015-MPM-CH, que modificó el TUPA e igualó el valor de las copias simples y certificadas por la reproducción de la información al monto de S/ 0.10.¹⁴²

2. *Exigencia de requisitos ilegales para acceder a la información (Expediente N° 1599-2015-UCAYALI)*

El 6 mayo el ciudadano J.A.R. presentó una queja contra la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Padre Abad porque, para acceder a información sobre boletas de pago y beneficios laborales del personal, entre otros documentos, se le exigió que presente una copia fedateada del Auto Sub Directoral N° 033-2014-DRTPE-SDNCRG-UC y su documento nacional de identidad (DNI), por ser secretario general del SUTE-PA. Ante ello, sostuvimos una reunión¹⁴³ con el director encargado de la entidad para informarle de la queja y recordarle que la exigencia de presentar el DNI o cualquier otro documento para presentar solicitudes de acceso a la información pública constituyen requisitos no contemplados en la ley. En ese sentido, se recomendó¹⁴⁴ la entrega inmediata de la información solicitada, lo que la municipalidad cumplió finalmente.¹⁴⁵

3. *Negativa injustificada a entregar información pública (Expediente N° 36-2015-TACNA)*

En enero recibimos la queja de la ciudadana K.G.F.Z. debido a que la División Médico Legal II se negó a atender su solicitud de copias fedateadas de los reportes de los retenes efectivos y no efectivos de su personal, aduciendo que los originales habían sido remitidos a la Administración del Distrito Fiscal de Tacna. Nuestra oficina informó¹⁴⁶ del hecho al Presidente de la

¹⁴⁰ Del que se nos informó mediante el Oficio N° 454-2015-DP/OD-PIU, del 16 de junio de 2015.

¹⁴¹ Mediante el Oficio N° 518-2015-MPM-GM-A, del 26 de junio de 2015

¹⁴² Mediante el Oficio N° 584-2015-MPM-GM-A, del 4 de agosto de 2015.

¹⁴³ El 14 de agosto de 2015 un comisionado se apersonó a la UGEL de Padre Abad en la localidad de Aguaytía.

¹⁴⁴ Mediante el Oficio N° 433-2015-DP/UCAY del 25 de agosto de 2015.

¹⁴⁵ Mediante el Oficio N° 625-2015-MIMEDU-GRU-DREUCAYALI-UGEL-PA-D, del 9 de noviembre de 2015.

¹⁴⁶ Mediante el Oficio N° 72-2015-DP/ODTACNA, del 13 de enero de 2015.

Junta de Fiscales de Tacna y le recordó las obligaciones del Ministerio Público en materia de acceso a la información pública. Luego de algunas gestiones, el funcionario ordenó la atención de la solicitud, previo pago del costo de reproducción. Finalmente, la ciudadana recogió la documentación solicitada.

4. *Negativa a entregar información por excepciones no contempladas en la normativa vigente (Expediente N° 833-2015-TACNA)*

En mayo, el ciudadano J.F.F.P. solicitó a la Oficina Ejecutiva de Administración de Bienes e Inmuebles del Gobierno Regional de Tacna el plano de ubicación y el plano perimétrico de los terrenos ubicados en Lomas de Sama, además de su respectiva memoria descriptiva. Esta solicitud fue denegada por la responsable de dicha área, argumentando excepciones no contempladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Presentada la queja, recomendamos¹⁴⁷ se cumpla con entregar la información dentro del plazo de ley y cobrar el costo de reproducción. Tras las gestiones realizadas, el pedido fue atendido y el ciudadano solicitante recibió copias del plano perimétrico-ubicación (tamaño A1) y de la memoria descriptiva (dos hojas tamaño A4 y un plano tamaño A1).

5. *Negativa a entregar información por excepciones no contempladas en la normativa vigente (Expediente N° 1021-2015-HUANCAVELICA)*

El 6 de mayo, el ciudadano C.O.N. presentó una queja contra la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado (EMAPA) porque se le negó la información sobre un concurso público de contratación que había solicitado. Ante nuestra intervención, el gerente general de EMAPA Huancavelica nos informó que, por ser una empresa sujeta al régimen privado, no estaba obligada a atender la solicitud de información, sobre todo si dicha solicitud estaba relacionada con los servicios, tarifas y funciones administrativas que ejercen. El 14 de mayo recordamos¹⁴⁸ a EMAPA que todas las instituciones que prestan servicios públicos, como agua potable y alcantarillado, en tanto empresas del Estado, están sujetas a las obligaciones previstas en la Ley N° 27806, Ley de Acceso a la Información Pública. Finalmente, el representante de Emapa Huancavelica dispuso la entrega de la información al ciudadano.¹⁴⁹

¹⁴⁷ Oficio N° 892-2014-DP/ODTacna, del 6 de mayo de 2015.

¹⁴⁸ Mediante los oficios N° 484-2015-DP/OD-HCVA-SS.PP y N° 1030-2015-DP/OD-HVCA/SSPP, ambos del 8 de septiembre de 2015.

¹⁴⁹ Oficio N° 266-2015-G.G/EMAPA-HVCA.S.A, del 14 de octubre de 2015.

2.6. Conflictividad social

La conflictividad social sigue teniendo un impacto significativo en los derechos fundamentales, la capacidad estatal y política de gobernar y en las relaciones entre grupos sociales y agentes económicos. Esta situación queda demostrada con los niveles de violencia a los que se ha llegado durante las protestas sociales y las intervenciones policiales para restablecer el orden público; las limitaciones en el sistema administrativo, político y de justicia para hacerse cargo de las demandas sociales por las vías legales preestablecidas; y, las tensiones subsistentes entre industrias extractivas (principalmente la minería) y las comunidades, pueblos indígenas u organizaciones de agricultores. Cabe reiterar que la gestión de la conflictividad social no es una más de las actividades del Estado sino que es condición necesaria para el respeto a los derechos, intereses y objetivos de la ciudadanía, la implementación de las políticas públicas y el desarrollo del mercado. De la forma en que se gestionen los conflictos sociales depende en buena medida un clima de estabilidad productiva que garantice el despliegue de los diversos actores sociales, políticos y económicos.

El 2015 inició con 210 conflictos (159 activos y 51 latentes) y cerró con 211 (143 activos y 68 latentes). La cantidad de casos por mes se mantuvo constante durante el año, con *pico* (o *cresta*) en el mes de noviembre (215) y *valle* (o *vientre*) en abril (208). Al igual que el 2014, los casos activos han disminuido con respecto a los latentes. En general, se reportaron 260 casos: 16 menos que en 2014 y 40 menos que en 2013. Esto muestra una tendencia a la baja y se explica, principalmente, por la disminución de la cantidad de casos nuevos registrados (véase el gráfico 9).

En ese contexto, resaltan notoriamente dos aspectos: la cantidad de conflictos registrados disminuyó por quinto año consecutivo, al igual que la cantidad de casos resueltos y trasladados al registro de casos en observación. La cantidad total de casos fue de 362 en 2010, la que fue decreciendo a 322 en 2011, 304 en 2012, 300 en 2013, 276 en 2014 y, finalmente, 260 en 2015. Los casos nuevos pasaron de 84 en 2012 a 74 en 2013, a 59 en 2014 y 49 en 2015. Por otro lado, los casos resueltos se han reducido de 37 en 2013 a 31 en 2014 y 21 en 2015. Los trasladados al registro de casos en observación han pasado de 47 en 2013 a 34 en 2014 y 24 en 2015. Estos últimos casos son sacados del registro principal, mayormente, porque no presentan actividad por periodos muy prolongados.

El otro aspecto tiene que ver con la violencia. A pesar de las disminuciones reseñadas, la intensidad de la violencia se incrementó a un punto tal que el número de fallecidos fue de 19 (entre civiles y policías) y el de heridos de 872. Todo esto en un ambiente de protestas públicas que aumentó por sexto año consecutivo, triplicando las cifras del 2011. Cabe precisar que

entre el número de casos y los episodios de violencia no tiene que haber necesariamente una relación directa, dado que la violencia no es un elemento definitorio del conflicto. En ciertas circunstancias unos pocos conflictos pueden llegar a tener desenlaces trágicos como ocurrió con los casos de Bagua, Conga o Tía María. No obstante ello, es válido preguntarse por qué se han producido procesos de radicalización que han derivado en escalamientos a la violencia; qué está ocurriendo con las capacidades estatales de gestión o con las dirigencias sociales para que esto se presente.

Observamos que las modalidades de gestión de conflictos implementadas hasta ahora necesitan ser revisadas en su diseño y en su operatividad. Simultáneamente, se hace indispensable que desde el Gobierno y el Poder Legislativo se tome decisiones sobre el inicio de reformas más profundas en la organización del Estado y en las políticas públicas, especialmente aquellas que inciden directamente en las causas de los conflictos.

Es parte de esta explicación, igualmente, el carácter pre-electoral de 2015. Como en otras ocasiones la variable política cobra un peso mayor en la activación de los conflictos y en los niveles de confrontación observados en varios casos. Asimismo, se mantienen las limitaciones de la Policía Nacional en la elaboración y ejecución de sus planes de operaciones de restablecimiento del orden público. En el 2012, nuestra institución publicó el Informe Defensorial N° 156, «Violencia en los conflictos sociales», con un conjunto de recomendaciones cuya implementación se viene dando de manera lenta, aunque, no obstante, se destaca el Decreto Legislativo N° 1186, que regula el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional.¹⁵⁰

En resumen, si bien en los últimos diez años el gobierno central ha avanzado en la gestión de conflictos sociales, especialmente a partir de la creación de la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS), está pendiente una mayor articulación entre las entidades del Poder Ejecutivo, la dación de protocolos claros que orienten la concepción general sobre la gestión de los conflictos y reglas operativas que guíen la actuación de los funcionarios a cargo de los casos, tanto desde la gestión pública como desde la gestión de los conflictos. Hace falta también una relación más fluida con los gobiernos regionales y locales, análisis más detallados sobre las realidades locales, urbanas y rurales; la organización de procesos de diálogo con la debida anticipación y cumpliendo estrictamente con las fechas pactadas para crear o fortalecer la confianza; una estrategia de gestión del cumplimiento de los acuerdos suscritos en las actas; una incidencia mayor en las políticas públicas basada en la fuerza demostrativa que tiene el conocimiento de realidades complejas a través de los conflictos. Llama la atención, igualmente, la

¹⁵⁰ Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 16 de agosto de 2015.

pérdida de protagonismo de la ONDS y los frecuentes cambios en su jefatura. En los gobiernos regionales y locales estas capacidades están estancadas y su contribución al análisis de casos y a la generación de espacios de diálogo es poco significativa.

Impacto de la conflictividad socioambiental

Los conflictos socioambientales siguen, pues, siendo los más recurrentes, particularmente los relacionados con la actividad minera y, en menor medida, hidrocarburífera. No obstante la caída de los precios de los minerales y, por ende, de la inversión en exploración y explotación, este tipo de recursos sigue siendo atractivo para las empresas. Las relaciones entre estas y las comunidades han mejorado significativamente en los últimos años, aunque subsisten malas prácticas que deterioran la confianza y causan reacciones de malestar. La buena noticia en este campo es el inicio de funciones del Sistema Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE), que si bien no ha aprobado ningún estudio de impacto ambiental, se espera que sea la garantía de imparcialidad y capacidad técnica necesarias en esta delicada materia a partir de 2016. No olvidemos que los estudios de impacto ambiental (EIA) durante años han sido aprobados por el mismo Sector que promovía la inversión, lo que despertaba dudas en la población.

No solo los conflictos socioambientales merecen atención prioritaria. Por ejemplo, en ocho años solo se han resuelto dos conflictos por demarcación territorial, no obstante que son un tipo de conflicto que moviliza a poblaciones enteras, configurando situaciones en las que las identidades locales y los sentimientos de pertenencia se ponen en juego. Esta problemática es muy extendida en todo el país. Situación similar se observa en los conflictos comunales, de los que, desde el 2010 a hoy, solo se ha resuelto un caso. Hay que mencionar, empero, que de los 49 casos nuevos que se registraron este año, diez fueron resueltos, entre uno a nueve meses después de iniciados.

Situación de la conflictividad social

Durante el 2015 se presentaron 260 casos, de los cuales, hasta diciembre, 143 se encontraban activos, 68 en latencia, 21 fueron resueltos, 24 fueron trasladados al registro de casos en observación y 4 fueron fusionados (véase cuadro 1).

Cuadro 1
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR ESTADO,
SEGÚN DEPARTAMENTO, 2015
(cantidad de casos)

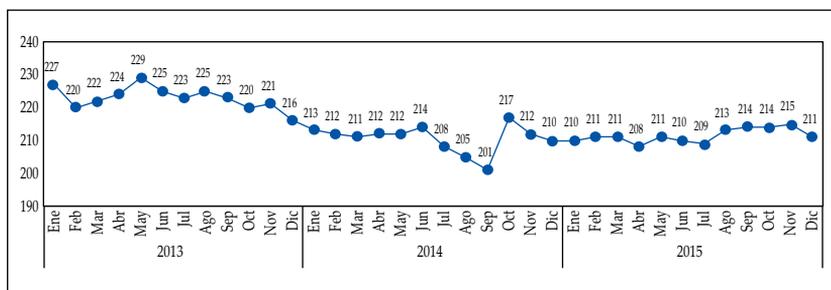
Departamento	TOTAL	Estado de los conflictos				
		Activo	Latente	Trasladado a observación	Resuelto	Fusionado
TOTAL	260	143	68	24	21	4
Áncash	27	14	7	5	-	1
Apurímac	24	20	3	-	-	1
Puno	23	9	10	-	4	-
Cusco	18	12	4	1	1	-
Loreto	17	6	6	2	3	-
Piura	17	12	3	1	1	-
Ayacucho	16	6	7	1	1	1
Cajamarca	16	11	3	1	1	-
Junín	12	6	6	-	-	-
Lima Provincias	11	7	1	1	2	-
Arequipa	9	5	2	2	-	-
Pasco	7	4	2	-	1	-
Ica	5	3	1	-	1	-
Lambayeque	5	2	2	-	1	-
Tacna	5	2	1	1	1	-
Amazonas	4	3	1	-	-	-
Tumbes	4	1	-	2	1	-
Huancavelica	3	2	-	-	1	-
La Libertad	3	1	-	2	-	-
Madre de Dios	3	2	-	-	-	1
Moquegua	3	2	-	1	-	-
Ucayali	3	1	2	-	-	-
Huánuco	2	1	-	-	1	-
Lima Metropolitana	2	1	1	-	-	-
San Martín	2	1	-	1	-	-
Callao	-	-	-	-	-	-
En dos departamentos	14	7	6	1	-	-
A nivel nacional	5	2	-	2	1	-

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Del total, 49 casos se iniciaron durante el 2015 (véase el gráfico 9), lo que representa el 18.84% (durante el 2014 el porcentaje fue de 21.38%).

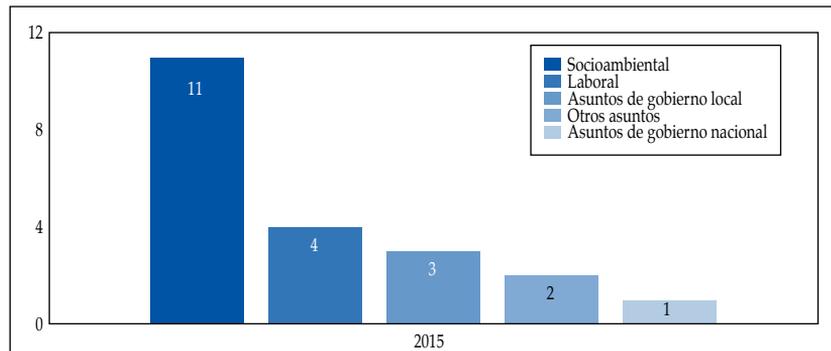
Gráfico 9
PERÚ: EVOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS
POR AÑO SEGÚN MES, 2013-2015¹⁵¹
(cantidad de casos)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero de 2013 a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Gráfico 10
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS POR TIPO, 2015
(cantidad de casos)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Durante el 2015 ingresaron 49 casos nuevos, diez menos que en el 2014, 25 menos que en el 2013 y 35 menos que en el 2012 (véase el gráfico 11). Esto muestra una reducción de 16.9% con respecto al 2014 (34 fueron de tipo socio-

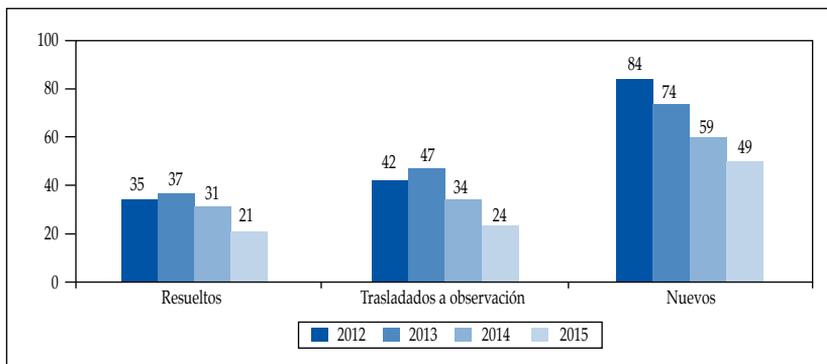
¹⁵¹ La evolución de los conflictos sociales se obtiene del total de casos activos y latentes, a los que se suman los casos nuevos y se restan los casos resueltos y los trasladados del registro principal al de casos en observación.

ambiental). Según departamento, Loreto tuvo ocho casos, Puno y Piura cinco y Pasco, cuatro. Estas cuatro regiones concentraron la mayoría de casos nuevos.

Asimismo, se resolvieron 21 casos, diez menos que en el 2014: once fueron socioambientales, cuatro laborales, tres por asuntos de gobierno local, dos por otros asuntos y uno por asuntos de gobierno nacional. Del mismo modo, Puno y Loreto concentraron la mayor cantidad de conflictos sociales resueltos, con cuatro y tres casos, respectivamente. Cabe señalar que durante el año no se resolvieron conflictos por asuntos de gobierno regional, por demarcación territorial ni casos comunales.

Por otra parte, 24 casos salieron del registro principal y pasaron al registro de casos en observación debido a que no tuvieron ninguna actividad considerable durante un largo lapso. Cabe resaltar que estos no han sido resueltos, por lo que existe la posibilidad de que en algún momento se reactiven. En comparación con años anteriores, en 2015 fueron menos los casos trasladados a observación: diez menos que en el 2014 y 23 menos que en el 2013 (véase el gráfico 11).

Gráfico 11
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES RESUELTOS, TRASLADADOS A OBSERVACIÓN
Y NUEVOS POR AÑO, 2012-2015
(cantidad de casos)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero de 2012 a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

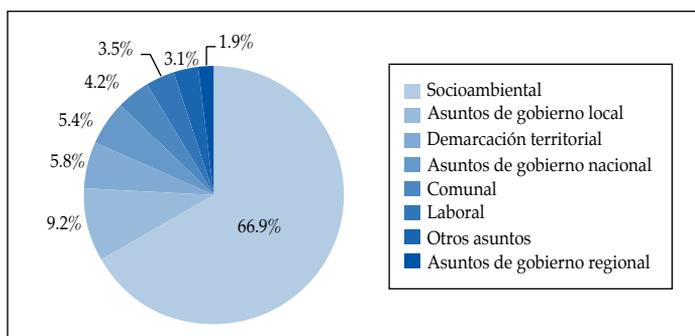
Conflictos sociales por tipo

De los 260 conflictos registrados, los socioambientales ocuparon el 66.9% (174 casos). De ellos el 64.9% (113 casos) corresponde a conflictos relaciona-

dos con la actividad minera; le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas con 14.9% (26 casos) (véase gráficos 12 y 13, además del cuadro 2).

Durante este periodo los conflictos por asuntos de gobierno local representaron el 9.2% (24), siendo el segundo tipo de conflicto más frecuente, seguido de los conflictos por demarcación territorial, con el 5.8% (15) (véase el gráfico 12 y el cuadro 2).

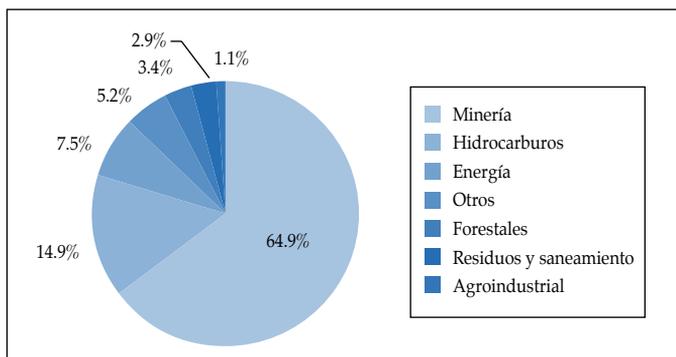
Gráfico 12
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR TIPO, 2015
(distribución porcentual)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Gráfico 13
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES SOCIOAMBIENTALES POR ACTIVIDAD, 2015
(distribución porcentual)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Cuadro 2
PERÚ: CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS POR TIPO,
SEGÚN DEPARTAMENTO, 2014
(cantidad de casos)

Departamento	TOTAL	Tipo de conflicto									
		Socioambiental	Asuntos de gobierno local	Demarcación territorial	Asuntos de gobierno nacional	Comunal	Laboral	Otros asuntos	Asuntos de gobierno regional	Cultivo ilegal de coca	Electoral
TOTAL	260	174	24	15	14	11	9	8	5	-	-
Áncash	27	24	1	-	-	-	-	1	1	-	-
Apurímac	24	13	3	1	1	5	-	1	-	-	-
Puno	23	14	5	2	-	-	-	-	2	-	-
Cusco	18	15	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Loreto	17	13	1	-	2	1	-	-	-	-	-
Piura	17	8	3	-	3	-	2	-	1	-	-
Ayacucho	16	12	1	-	-	2	-	1	-	-	-
Cajamarca	16	13	1	1	-	-	-	1	-	-	-
Junín	12	6	2	2	1	1	-	-	-	-	-
Lima Provincias	11	8	-	1	-	1	-	1	-	-	-
Arequipa	9	6	-	1	-	-	-	1	1	-	-
Pasco	7	6	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Ica	5	4	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Lambayeque	5	1	1	-	-	-	2	1	-	-	-
Tacna	5	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Amazonas	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Tumbes	4	1	2	-	1	-	-	-	-	-	-
Huancavelica	3	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-
La Libertad	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Madre de Dios	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Moquegua	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Ucayali	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Huánuco	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Lima Metropolitana	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
San Martín	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Callao	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
En dos departamentos	14	8	-	5	1	-	-	-	-	-	-
A nivel nacional	5	-	-	-	1	-	3	1	-	-	-

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Estado de los conflictos sociales

Conflictos socioambientales

A diciembre de 2015 se registraron 174 casos. La mayor cantidad, 138, viene de años anteriores. 36 se iniciaron o reactivaron en el 2015 (34 son nuevos, dos son reactivados). 11 fueron resueltos y 14 se trasladaron al registro de casos en observación. El año se inició con 145. Este tipo de conflicto sigue siendo el más numeroso y se presentó, principalmente, en los departamentos de Áncash (24), Cusco (15) y Puno (14) (véase el cuadro 2). Sus causas más recurrentes fueron el temor o riesgo a una posible afectación ambiental, los problemas de relacionamiento y la propiedad y posesión de la tierra. La minería sigue siendo la actividad extractiva relacionada con la mayor cantidad de estos conflictos, pues en el 2015 representó el 43.5% del total (113 casos de los 260). Por otro lado, los casos socioambientales fueron los que registraron la mayor proporción de personas heridas (79%) y fallecidas (61%).

Conflictos por asuntos de gobierno local

A diciembre de 2015, 24 fueron los casos registrados: 23 vienen de años anteriores y uno es nuevo. Se resolvieron tres y uno se trasladó al registro de casos en observación. El año se inició con veinte. Entre las causas de estos conflictos se observan cuestionamientos a la gestión por presuntas irregularidades, corrupción, abuso de autoridad, nepotismo, entre otros. Las municipalidades carecen de capacidades para la gestión de los conflictos y en los casos reportados los órganos de control no han actuado con diligencia. La mayoría de casos han sido atendidos en la fase de crisis.

Conflictos laborales

El total de casos registrados, a diciembre de 2015, es de nueve. Cuatro vienen de años anteriores y cinco se iniciaron o reactivaron en el 2015 (cuatro son nuevos, uno reactivado). Se resolvieron cuatro y dos se trasladaron al registro de casos en observación. El año se inició con tres. Las causas más frecuentes son el incumplimiento de contratación de personal, nivelación de ingresos, falta de pago de remuneraciones, pago pendiente de beneficios laborales, incumplimiento del pago de bonificaciones, rescisión de contrato, inadecuadas condiciones laborales y rechazo a incorporación a nuevo régimen laboral. Cabe resaltar que este tipo de casos genera numerosas acciones colectivas de protestas (huelgas, movilizaciones). Con relación a las capacidades de gestión, las reuniones extraproceso promovidas por el Ministerio de Trabajo constituyen un medio eficiente en la labor de prevención de los conflictos laborales.

Conflictos por demarcación territorial

El total de casos registrados, a diciembre de 2015, es de quince, todos de años anteriores. No se resolvieron casos ni se trasladaron al registro de casos en observación. El año se inició con quince. Durante los últimos ocho años solo se han resuelto dos. Por otro lado, solo tres de los quince están activos. En algunos de ellos los conflictos vienen asociados a la existencia de recursos naturales, que son vistos con mucho interés por las partes.

Conflictos por asuntos de gobierno nacional

El total de casos, a diciembre de 2015, es de catorce. Ocho vienen de años anteriores y seis se iniciaron o reactivaron en el 2015 (cinco son nuevos, uno reactivado). Se resolvió un caso y cuatro se trasladaron al registro de casos en observación. El año se inició con nueve. Entre las causas de los conflictos se observan la dilación en el pago a aportantes al fondos públicos de vivienda, falta de respuesta del Estado a pedido de incremento de precio de hoja de coca, falta de instalación de infraestructura de servicio público, cobros indebidos en el servicio de electricidad, incremento injustificado en la tarifa eléctrica, entre otros.

Hechos de violencia

De los 260 casos, en 157 hubo algún hecho de violencia,¹⁵² lo que representa el 60.4%. Por otro lado, en 60 casos se generó algún tipo de espacio de diálogo después de los hechos de violencia.¹⁵³ También es importante remarcar que la cantidad de personas fallecidas aumentó con respecto al año anterior (19 personas, 3 más que en el 2014) y que el número de personas heridas aumentó notoriamente, llegando a ser el año con más personas heridas registradas: 827 personas, de las cuales 450 fueron policías y 422 civiles (véase cuadro 3).

¹⁵² Durante toda la historia del caso, no necesariamente durante el 2015.

¹⁵³ Se incluye casos que estuvieron en fase de diálogo en algún momento, aunque luego hayan cambiado de fase.

Cuadro 3
PERÚ: MUERTOS Y HERIDOS EN CONFLICTOS SOCIALES, 2015
(cantidad de personas)

	TOTAL	Muertos	Heridos
TOTAL	891	19	872
Civil	438	16	422
PNP	453	3	450

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjunta para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

El conflicto en el que se registró el mayor número de personas heridas fue el de Tía María en Arequipa, que dejó 409 en esta condición. Le siguen los casos de Pichanaqui en Junín (172), Doe Run en Junín (62), Electro Sur Este en Apurímac (56), San Lucas de Colán-Olympic en Piura (41), Las Bambas en Apurímac (29), Régimen Laboral Juvenil (21) y Ocuvi-Ciemsá en Puno (20). En cuanto a personas fallecidas, los casos con mayor cantidad de personas registradas fueron: Tía María en Arequipa (4), Las Bambas en Apurímac (3), Ocuvi-Ciemsá en Puno (2) y Andahuasi en Lima Provincias (2).

Cuadro 4
PERÚ: IDENTIFICACIÓN DE PERSONAS FALLECIDAS
EN SITUACIONES DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL, 2015

Nº	Caso	Región	Nombres y apellidos	E	Condición	Circunstancia de la muerte / Diagnóstico
1	Ocuvi-Ciemsá	Puno	Yimmi Augusto Quispe Yarín	-	PNP	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP.
2			Antony Cortez Villasante	-	PNP	
3	Protesta	Lima Metropolitana	Rubén Tami Cuba	32	Civil	Enfrentamiento entre pobladores de Manchay e invasores de terrenos. Impacto de proyectil de arma de fuego.
4	Pichanaki	Junín	Ever Pérez Huamán	25	Civil	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego.
5	Andahuasi	Lima provincias	Elvis Alex Pernia Herrera	32	Civil	Enfrentamiento entre trabajadores y desconocidos. Impacto de proyectil de arma de fuego.
6			Wilmer David Antonio Alarcón	-	Civil	

Nº	Caso	Región	Nombres y apellidos	E	Condición	Circunstancia de la muerte / Diagnóstico
7	Tía María	Arequipa	Victoriano Huayna Nina	61	Civil	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP. Shock Hipovolémico. Herida penetrante en glúteo derecho.
8			Jenrry Humberto Checya Chura	35	Civil	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP. Hemotórax masivo izquierdo, laceración pulmonar izquierda por impacto de proyectil de arma de fuego.
9			Alberto Vásquez Durán	51	PNP	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP. Infarto. Traumatismo encéfalo craneano con exposición de masa encefálica.
10			Ramón Colque Wilca	55	Civil	Enfrentamiento entre sectores de la sociedad y la PNP. Hemorragia torácica interna, tras recibir un impacto de proyectil de arma de fuego.
11	Trabajadores Shougang 2015	Ica	Luis Seferino Quispe Champi	38	Civil	Enfrentamiento entre trabajadores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego en pómulo izquierdo con orificio de entrada.
12	Trabajadores Tumán	Lambayeque	Percy Waldemar Farro Vitte	40	Civil	Desconocidos dispararon contra un trabajador en medio de las protestas. Impacto de proyectil de arma de fuego en la espalda.
13	Constitución	Pasco	Saadam Enoc Huayton Córdova	28	Civil	Enfrentamiento entre cocaleros y la PNP. Shock hipovolémico. Laceración vísceras abdominales. Herida perforante en abdomen por proyectil de arma de fuego.

Nº	Caso	Región	Nombres y apellidos	E	Condición	Circunstancia de la muerte / Diagnóstico
14	Doe Run	Junín	Edward Ademir Soto de la Cruz	41	Civil	Enfrentamiento entre trabajadores y la PNP. Lesión perforante de tórax por proyectil de arma de fuego.
15	Trabajadores Natucultura	Piura	César Adanaqué Panta	28	Civil	Enfrentamiento entre trabajadores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego en el estómago.
16	Las Bambas (Challhuahuacho - Xstrata)	Apurímac	Ezequiel Huamani Mio	40	Civil	Enfrentamiento entre pobladores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego con entrada en espalda y salida en el cuello.
17			Beto Chahuayllo Huilca	34	Civil	Enfrentamiento entre pobladores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego en lado izquierdo de tórax. Herida de bala con entrada y salida.
18			Alberto Cárdenas Chalco	23	Civil	Enfrentamiento entre pobladores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego en muslo izquierdo.
19	Puquio-Exploraciones Mineras	Ayacucho	Erick Mendoza Pumaylle	25	Civil	Enfrentamiento entre pobladores y la PNP. Impacto de proyectil de arma de fuego.

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

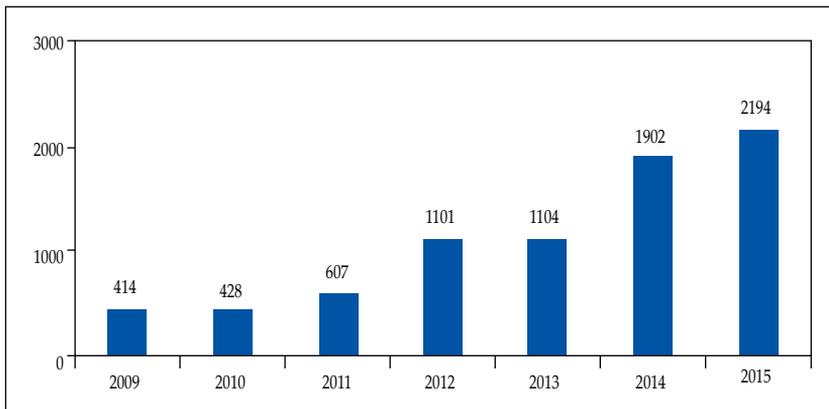
*Protestas sociales*¹⁵⁴

Desde el 2014 las protestas se han incrementado de manera alarmante llegando, este año, casi a duplicar las registradas en el 2012 y más que triplicar

¹⁵⁴ Realización conjunta de hechos, generalmente, tendientes a efectuar un reclamo en el espacio público.

las del 2011. El registro anual de acciones colectivas de protesta nos muestra que en el 2015 ocurrieron 2,194 protestas, lo que representa un aumento de 15.4% con respecto al año anterior, lo cual se ve en el gráfico 14:

Gráfico 14
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTAS 2009-2015
(cantidad de acciones)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero de 2009 a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Del total de protestas, el mayor número se presentó en las regiones de Arequipa (248), Puno (228), Lambayeque (215), Junín (171), Piura (157) y Lima Metropolitana (154), como se aprecia en el cuadro 5.

Cuadro 5
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA POR MES, SEGÚN REGIÓN 2015
(cantidad de acciones)

Región	TOTAL	Mes de ocurrencia											
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
TOTAL	2,194	158	107	179	199	217	235	159	193	172	184	284	107
Arequipa	248	11	13	16	32	34	19	23	26	17	18	32	7
Puno	228	26	12	16	11	22	28	9	20	18	20	38	8
Lambayeque	215	11	10	16	39	29	25	12	15	14	8	21	15
Junín	171	16	8	9	13	16	12	11	23	15	14	29	5
Piura	157	11	10	11	16	13	19	10	14	15	12	18	8
Lima Metropolitana	154	17	8	5	14	13	12	20	13	8	10	30	4
Áncash	116	16	4	17	12	4	7	7	9	7	8	14	11
Cusco	100	2	2	6	8	10	12	4	18	8	11	13	6
Loreto	88	14	7	9	5	5	4	4	8	14	9	2	7
La Libertad	87	4	3	7	6	5	11	7	11	3	10	17	3
Cajamarca	75	1	5	9	10	9	4	8	1	6	3	14	5
Apurímac	70	1	6	12	5	3	21	5	1	7	4	4	1
Tacna	64	3	2	10	6	9	3	6	1	4	9	7	4
Ayacucho	63	2	5	4	3	5	12	5	6	6	9	2	4
Ica	63	4	1	5	5	11	9	6	2	7	2	8	3
Moquegua	52	4	-	3	4	7	2	4	10	6	5	5	2
Pasco	37	3	-	4	1	5	3	4	-	4	4	6	3
Huánuco	36	1	3	1	3	2	10	2	2	6	1	3	2
Tumbes	36	2	-	2	1	7	5	2	3	2	5	5	2
Ucayali	36	1	2	5	-	-	5	4	3	1	5	7	3
San Martín	34	-	1	2	-	3	7	2	3	1	11	3	1
Lima Provincias	25	5	3	5	1	3	-	1	2	1	3	1	-
Huancavelica	18	3	1	2	4	2	2	-	1	1	-	-	2
Amazonas	10	-	-	2	-	-	2	2	1	1	1	1	-
Madre de Dios	7	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	4	1
Callao	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Los plantones fueron la medida de protesta más recurrente (645). Otras medidas fueron las marchas (344), el bloqueo de vías (280), las movilizaciones (277) y los paros (263), como puede observarse en el cuadro 6:

Cuadro 6
PERÚ: ACCIONES COLECTIVAS DE PROTESTA POR TIPO, SEGÚN REGIÓN 2015
(cantidad de acciones)

Región	TOTAL	TIPO									
		Plantones	Marcha	Bloqueo de vías	Movilización	Paros	Toma de entidades, locales	Huelgas	Otros	Enfrentamientos	Destrucción o daño de la propiedad pública y/o privada
TOTAL	2,194	645	334	280	277	263	147	117	63	62	6
Arequipa	248	64	36	56	26	28	15	12	8	2	1
Puno	228	61	34	22	29	23	33	9	8	8	1
Lambayeque	215	80	25	25	28	32	6	10	5	4	-
Junín	171	72	26	27	15	6	4	7	7	7	-
Piura	157	60	22	18	10	21	6	9	5	6	-
Lima Metropolitana	154	51	37	13	29	5	4	2	7	6	-
Áncash	116	48	17	3	11	20	3	9	3	2	-
Cusco	100	24	22	10	12	17	7	8	-	-	-
Loreto	88	15	6	19	6	10	23	3	-	5	1
La Libertad	87	31	13	13	12	11	2	2	2	-	1
Cajamarca	75	12	15	4	13	7	15	4	2	3	-
Apurímac	70	3	3	16	14	16	5	7	2	3	1
Tacna	64	24	12	4	10	9	2	1	1	1	-
Ayacucho	63	10	15	2	11	15	4	3	1	2	-
Ica	63	16	9	8	7	12	3	4	3	1	-
Moquegua	52	23	8	5	9	1	1	2	2	1	-
Pasco	37	5	5	7	4	1	6	4	1	4	-
Huánuco	36	7	9	1	10	3	2	4	-	-	-
Tumbes	36	11	4	8	5	5	-	1	-	2	-
Ucayali	36	13	4	2	3	5	2	3	2	2	-
San Martín	34	4	6	6	3	6	1	7	1	-	-
Lima Provincias	25	5	2	8	1	1	-	1	3	3	1
Huancavelica	18	5	-	2	5	3	2	1	-	-	-
Amazonas	10	1	2	-	3	-	1	3	-	-	-
Madre de Dios	7	-	1	-	1	5	-	-	-	-	-
Callao	4	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2015) y Sistema de monitoreo de conflictos sociales (SIMCO).

Elaboración: Defensoría del Pueblo—Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

Casos ilustrativos

1. Caso Tía María, Islay, Arequipa

El 23 de marzo la población de Islay inició un paro indefinido en oposición al proyecto minero Tía María, de la empresa Southern Copper Corporation, aduciendo, entre otras, razones de orden ambiental vinculadas a la actividad agrícola del valle de Tambo.

La paralización generó la pérdida de la vida de cuatro personas (tres civiles y un policía), así como 407 personas heridas (263 policías y 144 civiles). La participación de grupos organizados que amedrentaban y atacaban a la población de los distritos de Cocachacra y Punta de Bombón, por no compartir su posición, generó un clima de tensión. Debido a esto, varias familias se sintieron amenazadas o afectadas por estos grupos, teniendo que desplazarse a la ciudad de Arequipa.

Nuestra institución desplegó un equipo de comisionados y comisionadas a la provincia para colaborar en el restablecimiento de la tranquilidad, realizar acciones de atención humanitaria a las personas vinculadas —directa o indirectamente— con las situaciones de violencia y para atender el diálogo. En este contexto, hicimos un llamado al cese inmediato de la violencia, exhortamos a la Policía Nacional del Perú a la prudencia en el uso de la fuerza e invocamos a las autoridades del Ministerio del Interior y del Ministerio Público a realizar una investigación exhaustiva para identificar a los presuntos responsables de la muerte de las cuatro personas y aplicar las sanciones de ley.¹⁵⁵ Asimismo, invocamos a la población a adoptar una conducta que conduzca al diálogo y la paz social, a efectos de evitar situaciones que pongan en riesgo la salud, la vida y demás derechos de los ciudadanos que forman parte de la protesta, así como de aquellos que se mantienen al margen de la misma. Del mismo modo, exigimos a todos los directamente involucrados a no postergar más la constitución de un espacio de diálogo en el que de manera responsable se analicen los problemas y se les dé un curso de solución.¹⁵⁶

En atención a esto, el 6 de mayo convocamos a una reunión de diálogo y entendimiento entre los representantes del Ejecutivo, alcaldes y dirigentes de la provincia de Islay, con el objetivo de trabajar en conjunto un procedimiento que permita, de manera pacífica y colaborativa, atender los problemas que

¹⁵⁵ A través del Oficio N° 1398-2015-DP/OD-AQP, del 1 de junio de 2015. Este pedido de información fue reiterado mediante el Oficio N° 1552-2015-DP/OD-AQP, del 16 de junio.

¹⁵⁶ Véase las notas de prensa N° 066/OCII/DP/2015, del 7 de abril; N° 071/2015/DP/OCII, del 13 de abril; N° 078/DP/OCII/2015, del 28 de abril; N° 084/OCII/DP/2015, del 6 de mayo; N° 087/OCII/DP/2015, del 9 de mayo; N° 0103/OCII/DP/2015, del 26 de mayo, y el comunicado del 5 de mayo de 2015.

estarían en la base de este conflicto. Lo hicimos en mérito a las cartas que los alcaldes y dirigentes de Islay nos remitieron el 2 y 5 de mayo, expresando su voluntad de dialogar y pidiendo que se intercediera ante el Gobierno para que se concrete una mesa de diálogo. El Gobierno accedió a este pedido y así nos lo hizo saber a través del Ministro de Agricultura y Riego. Empero, en esta reunión no se concretó el objetivo propuesto. Esto debido a que los alcaldes y dirigentes mantuvieron la posición anterior de rechazo total al proyecto minero, procediendo a retirarse de la Oficina Defensorial de Arequipa.

Posteriormente, el Ejecutivo dispuso el estado de emergencia en la provincia,¹⁵⁷ desde el 23 de mayo hasta el 23 de julio. Ante esta situación, nos trasladamos periódicamente al Valle de Tambo para verificar el desarrollo de las actividades, recoger denuncias y sostener entrevistas con las diferentes autoridades y representante de la sociedad civil. Por su parte, la empresa Southern anunció que en un plazo de sesenta días socializarían el proyecto y despejarían las dudas de la población. Para tal efecto, desde el 1 de septiembre inició un plan de socialización en el Valle de Tambo denominado «Reencuentro».

2. Proyecto minero Las Bambas, Cotabambas y Grau, Apurímac

Este conflicto social fue registrado en mayo de 2011, cuando la Federación Campesina de Challhuahuacho y el Frente de Defensa de los Intereses de Challhuahuacho iniciaron un paro de 72 horas contra la empresa minera Xstrata Copper, alegando que esta había incurrido en el incumplimiento de diecisiete compromisos.¹⁵⁸ En julio de 2012 el Poder Ejecutivo conformó el grupo de trabajo denominado «Mesa de Trabajo para el desarrollo de la Provincia de Cotabambas, departamento de Apurímac»,¹⁵⁹ que concluyó sus funciones en diciembre de 2013. En agosto de 2014, el grupo Glencore vendió la totalidad de su participación en el proyecto minero Las Bambas a un consorcio, propiedad de MMG Limited, GUOXIN International Investment Corporation Limited y CITIC Metal Co., Limited.

Los días 6, 7 y 8 de febrero de 2015 se realizó un paro en Challhuahuacho, convocado por la Federación Campesina de este distrito, a consecuencia de presuntos incumplimientos de compromisos a favor de treinta y tres comunidades campesinas. Sus demandas se plasmaron en una plataforma

¹⁵⁷ Mediante el Decreto Supremo N° 040-2015-PCM, publicado el 22 de mayo de 2015.

¹⁵⁸ Según se indica en el estudio de impacto ambiental aprobado en marzo de 2011, estarían relacionados con las «17 condiciones sociales para la Explotación del Proyecto Minero Las Bambas» contenidas en el Anexo K de las bases del Concurso Público Internacional PRI-80-2003.

¹⁵⁹ Resolución Ministerial N° 180-2012-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 25 de julio de 2012.

de lucha con treinta demandas sociales dirigidas al Estado y la empresa. Frente a esa situación, estuvimos atentos al desarrollo de los acontecimientos, exhortando a los manifestantes a deponer su medida de fuerza y a trasladar sus demandas y propuestas a un proceso de diálogo bajo la conducción del Estado y la participación de la empresa. A consecuencia de estas movilizaciones en Challhuahuacho, el 28 de febrero de 2015 se instaló la «Mesa de Desarrollo del Distrito de Challhuahuacho». Cabe señalar que, en simultáneo, el Poder Ejecutivo sostuvo reuniones —denominadas «talleres de planificación»— con los alcaldes de la provincia de Cotabambas para promover proyectos de inversión para toda la provincia.¹⁶⁰

El 25 de septiembre se inició un paro indefinido contra el proyecto minero Las Bambas, conforme con lo acordado por las organizaciones de base y frentes de defensa de las provincias de Cotabambas y Grau, debido a una presunta falta de información respecto a las modificaciones al estudio de impacto ambiental del proyecto minero. El 28 de septiembre, en la zona de Fuera-bamba, en Challhuahuacho, ocurrió un enfrentamiento entre la Policía Nacional y la población que terminó con tres civiles muertos y veintinueve personas heridas (17 civiles y 12 policías). Llamamos al cese inmediato de la violencia y al restablecimiento del diálogo. También realizamos acciones humanitarias a través de actuaciones preventivas y durante la protesta, verificando la situación de las personas heridas en el Centro de Salud de Challhuahuacho y de las que fueron trasladadas al Cusco, así como de las personas detenidas. El 29 de septiembre se declaró el estado de emergencia en las provincias de Cotabambas, Grau, Andahuaylas y Chincheros, departamento de Apurímac, y en las provincias de Chumbivilcas y Espinar, departamento del Cusco.¹⁶¹

A inicios de octubre, representantes del Poder Ejecutivo y los alcaldes de la provincia de Cotabambas sostuvieron reuniones en las que acordaron la instalación de una mesa de diálogo con las autoridades municipales y representantes de las diferentes organizaciones de la sociedad civil. El 28 de octubre, organizaciones sociales y comunales de Cotabambas y Grau acordaron el levantamiento del paro en esas provincias. En noviembre se conformó el grupo de trabajo «Mesa de Trabajo para el Desarrollo de la Provincia de Cotabambas»¹⁶² y se conformó, en diciembre, el grupo de trabajo «Mesa de Diálogo para el Desarrollo de la Provincia de Grau».¹⁶³

¹⁶⁰ El 12 de agosto de 2015 se instaló el «Comité de Seguimiento y Desarrollo Integral de Challhuahuacho» para monitorear la implementación de los acuerdos.

¹⁶¹ Decreto Supremo N° 068-2015-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 29 de septiembre de 2015.

¹⁶² Resolución Ministerial N° 263-2015-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 15 de noviembre de 2015.

¹⁶³ Resolución Ministerial N° 281-2015-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 4 de diciembre de 2015.

Nuestra institución sigue atenta al desenvolvimiento de este proceso de diálogo.

3. *Tintay-Laconia South America, Morcolla, Sucre, Ayacucho*

El Frente Amplio de Defensa del Medio Ambiente de la provincia de Sucre se opone al inicio de operaciones de la empresa minera Laconia South América S.A.C. en las faldas del Nevado Qarhuarazo, en la comunidad Tintay. La comunidad, en asamblea realizada el 22 de marzo de 2014, acordó no otorgarle la licencia social a la empresa para que inicie sus operaciones de exploración. De este modo desestimó la autorización que anteriormente un grupo de comuneros de Tintay había otorgado a la empresa.

El 17 de mayo de 2014, el Frente Amplio de Defensa del Medio Ambiente de la provincia de Sucre cambió su denominación a Frente de Lucha por la Defensa del Apu Qarhuarazo. El 31 de mayo se realizó una marcha de sacrificio hacia la comunidad de Tintay, en protesta por el inicio de operaciones de la empresa minera. Los miembros del Frente se reunieron con algunos congresistas y representantes del Ministerio de Energía y Minas y plantearon sus demandas. Pocos días después, el 12 de junio, se realizó un paro de 24 horas en la provincia de Sucre y una marcha de sacrificio hacia la comunidad de Tintay, también en contra del inicio de operaciones de la empresa minera. También se presentó un escrito al MINEM cuestionando la concesión en favor dicha empresa. No mucho después, el 12 de octubre, en la cordillera del Qarhuarazo, las autoridades de Tintay, líderes sociales de la provincia de Sucre y del distrito de Chipao, provincia de Lucanas, expusieron la importancia que tiene el nevado Qarhuarazo ante el jefe de la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS) y representantes de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) y de la Dirección Regional de Cultura, entre otras entidades. El nevado Qarhuarazo es de gran importancia porque es la cabecera de cuenca donde nacen los ríos Chicha, Pampas y Sondondo, que abastecen de agua a los distritos de la provincia de Sucre y parte de las provincias de Lucanas y Fajardo, Ayacucho, y la provincia de Andahuaylas, en Apurímac. El titular de la ONDS manifestó que, con la opinión técnica de la ANA, elaboraría un informe sobre lo observado en el viaje y que dicho informe sería expuesto ante la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Nuestra institución estuvo presente en dicha reunión.

En enero de 2015, el delegado de la comunidad Tintay informó que evaluaban presentar una demanda contenciosa administrativa contra el Consejo de Minería del MINEM,¹⁶⁴ luego de que este desestimara la solicitud

¹⁶⁴ La demanda se presentó efectivamente en febrero de 2016 y está dirigida contra la Resolución Directoral N° 106-2014/MEM-DGM, del 22 de abril de 2014.

de nulidad de la concesión minera en favor de la empresa Laconia South América.

Entre el 9 y 10 de marzo, el Frente convocó a un paro provincial al que se sumaron las provincias de Fajardo y Lucanas. Nuestra institución realizó acciones de ayuda humanitaria para facilitar la atención hospitalaria de la ciudadana Constantina López Garriazo, que resultó herida durante el segundo día de paralización.

El 18 de mayo se desarrolló una mesa de trabajo con la participación de dirigentes sociales de la provincia de Sucre, representantes del Ministerio del Ambiente, el Ministerio de Cultura y la Autoridad Nacional del Agua, entre otros. En esta reunión, estas entidades se comprometieron a elaborar un informe técnico sobre la zona de concesión minera en favor de la empresa minera. La reunión continuó el 25 de mayo.

Los días 17 y 25 de junio se reunieron en la PCM los representantes del Frente, autoridades locales de Sucre y representantes del Poder Ejecutivo para tratar aspectos relacionados con el patrimonio cultural, los recursos hídricos, entre otros. También en esta reunión estuvo presente nuestra institución.

El 11 de octubre, según informó el presidente del Frente de Lucha para la Defensa del Apu Qarhuarazo, se realizó el «Gran Encuentro de las Comunidades Campesinas de las Provincias de Sucre y Lucanas», en cercanías del Apu Qarhuarazo. Posteriormente, se han realizado diversas reuniones con autoridades locales, regionales y nacionales para viabilizar las demandas de la población.

4. *Contaminación por plomo en las provincias de Chota, Santa Cruz y Hualgayoc, Cajamarca*

En el 2012, la Dirección de Salud de Chota tomó 211 muestras de sangre en las comunidades de Bambamarca, Chugur, Hualgayoc, Pulan y Querocoto, para determinar los niveles de plomo en la sangre, ya que se denunciaba una posible afectación en la salud de las personas por la presencia de actividad minera. Sin embargo, la entrega de los resultados que se había planificado para la segunda quincena de julio de 2012 no se hacía efectiva hasta mayo de 2015. Por ello, ante la demora injustificada de la autoridad competente, la población expresó su descontento en una manifestación pública en Bambamarca.

El 2 de junio, ciudadanos de la provincia de Hualgayoc acataron un paro de 48 horas en protesta por la contaminación de sus fuentes hídricas

y porque la población local se estaría contaminado con plomo. Durante los días 9 y 10 de junio supervisamos las acciones implementadas por la Dirección de Salud de Chota: observamos que no se estaba informando adecuadamente sobre los resultados del examen. El 11 de junio recomendamos¹⁶⁵ a la Dirección de Salud de Chota que implemente las acciones correctivas necesarias. Las autoridades regionales acordaron realizar otra toma de muestras de sangre ampliando su cobertura a mil personas, pero las muestras solo se tomaron a 309 personas.

El 23 de julio, el jefe de la Unidad de Gestión y Protección del Medio Ambiente de la Municipalidad Distrital de Hualgayoc señaló que, ante la entrega de los resultados de muestras de plomo en la sangre hechas en 2012, la población pidió que se realice un monitoreo a la calidad de agua destinada para el consumo, ya que relacionan el tema de contaminación por plomo con el agua que se les abastece.

El 20 de agosto reiteramos¹⁶⁶ nuestra preocupación por la demora en la entrega de resultados del procesamiento de muestras y el pedido de información sobre las medidas adoptadas para atender nuestras recomendaciones.

Ante la entrega de resultados de las nuevas muestras, los pobladores manifestaron desconfianza, pues los resultados presentaron bajos niveles de exposición de plomo en la sangre, en comparación con los niveles de las muestras tomadas en 2012.

El 19 de octubre informamos¹⁶⁷ sobre la excesiva demora en la entrega de los 309 resultados de los niveles de plomo en la sangre de pobladores de Bambamarca, Chugur, Hualgayoc, Pulán y Querocoto. Solicitamos a los gerentes de Desarrollo Social y de Recursos Naturales y Medio Ambiente del Gobierno Regional de Cajamarca que remitan un informe detallado y documentado sobre las medidas implementadas para atender este problema. El 27 de octubre, el Fiscal Provincial de la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Cajamarca solicitó¹⁶⁸ que nuestra institución amplíe la información sobre los hechos denunciados.

Al cierre del presente informe, el proceso aún se encuentra en investigación.

¹⁶⁵ Mediante el Oficio N° 185-2015-DP/OD CAJ.

¹⁶⁶ Mediante el Oficio N° 436-2015/DP, dirigido al Ministro de Salud.

¹⁶⁷ Mediante el Oficio N° 433-2015-DP/CAJ, dirigido a la Primera Fiscalía Penal Corporativa.

¹⁶⁸ Mediante el Oficio N° 548-2015-MP-1FPPC-C.

5. Consulta previa del Lote 192, Loreto

La Federación de Comunidades Nativas del Corrientes (FECONACO), la Federación de Pueblos Indígenas Quechuas del Pastaza (FEDIQUEP) y la Organización de Pueblos Indígenas Kichwas Amazónicos Fronterizos del Perú y Ecuador (OPIKAFPE) demandan al Estado atienda los temas que consideran quedaron pendientes luego del proceso de consulta previa del Lote 192.¹⁶⁹ Cabe señalar que Perupetro S.A. comunicó¹⁷⁰ la decisión de suscribir un contrato de servicios temporal por dos años con la empresa Pacific Stratus Energy del Perú S.A. para la explotación de hidrocarburos en el Lote 192.¹⁷¹

El 1 de septiembre de 2015, los presidentes de FECONACO y FEDIQUEP se reunieron con la Ministra de Energía y Minas y representantes de ese Sector en Lima para reanudar el diálogo, pero no se obtuvo ningún acuerdo. El 12 de septiembre se inició una medida de fuerza con la toma del aeródromo de Andoas y las instalaciones del Lote 192, con una plataforma de once demandas.¹⁷² Al respecto, solicitamos al Estado abrir un espacio que le dé continuidad al diálogo y se invocó a los actores del conflicto a descartar cualquier medio violento de protesta.¹⁷³

El 17 de septiembre, se reunieron el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento y el Presidente de la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (AIDSESP). Acordaron que una comitiva del Poder Ejecutivo, liderada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), se traslade a

¹⁶⁹ El proceso de consulta previa del Lote 192 se inició después de la suscripción del Acta de Lima del 10 de marzo de 2015, que ratifica los acuerdos alcanzados en el marco de la Comisión Multisectorial de carácter temporal denominada «Desarrollo de las Cuencas del Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, del departamento de Loreto», creada mediante la Resolución Suprema N° 119-2014-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 1 de abril de 2014. Es importante señalar que el 20 de octubre de 2015 se aprobó en Lima el informe final de esta comisión, con participación de representantes del Poder Ejecutivo.

¹⁷⁰ Mediante la Nota de prensa del 21 de agosto de 2015. Disponible en: <<http://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/95c5339a-c635-436b-bc9f-a9b4a5321ef9/Nota+de+Prensa-Lote+192.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE95c5339a-c635-436b-bc9f-a9b4a5321ef9>>.

¹⁷¹ El contrato se aprobó mediante el Decreto Supremo N° 027-2015-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 29 de agosto de 2015.

¹⁷² A saber: *i*) titulación de todas las comunidades nativas incluyendo la que se encuentran en el Lote 192, y el pago de la servidumbre correspondiente; *ii*) incrementar el fondo de remediación a doscientos millones de soles; *iii*) nuevos estudios ambientales; *iv*) aumentar el fondo de fideicomiso a 2,5% o la entrega de un fondo especial de 100 millones de soles anuales por cada cuenca; *v*) conformación de comité para propuesta de modificatoria del canon petrolero; *vi*) financiamiento de monitoreos ambientales; *vii*) concluir los puntos pendientes de acuerdo de la consulta previa del Lote 192; *viii*) reunión con las comunidades de Andoas y José Olaya con la empresa para abordar el cumplimiento del contrato en el aspecto laboral y otros aspectos; *ix*) respeto al derecho a la consulta al finalizar el contrato actual, al ingresar Petroperú u otro operador y al prorrogarse el contrato del Lote 192; *x*) iniciar el proceso de titulación con la firme del convenio de titulación por parte del Gobierno Regional de Loreto, y *xi*) culminar la implementación del Acta de Lima del 10 de marzo.

¹⁷³ A través de los pronunciamientos de los días 28 de agosto, 2 y 16 de septiembre.

la localidad de Andoas para establecer con FECONACO y FEDIQUEP las condiciones y la agenda para una reunión posterior de alto nivel con ministros de Estado.

El 20 de septiembre, en una de las instalaciones del aeródromo de Andoas, se realizó la reunión entre la comitiva del Poder Ejecutivo con FECONACO, FEDIQUEP, OPIKAFPE y los presidentes de las comunidades. La comitiva estuvo liderada por el MVCS y la integraron el Ministerio de Energía y Minas, la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad, el Ministerio de Cultura, AIDSESP y nuestra institución. En esta reunión, contribuimos al logro de acuerdos sobre las condiciones del espacio de diálogo y la agenda a tratar entre el Estado y los pueblos indígenas. Asimismo, el 23 de septiembre fuimos garante del traslado a Iquitos y Lima de un grupo de trabajadores de la empresa operadora del Lote 192, retenidos desde el 12 de ese mes.

A partir de ello, se realizaron dos reuniones¹⁷⁴ con la intervención del ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento y representantes del Poder Ejecutivo, FECONACO, FEDIQUEP, OPIKAFPE, ACODECOSPAT,¹⁷⁵ los presidentes de las comunidades y nuestra institución. La primera se realizó en la base militar del centro poblado Teniente López, en Trompeteros. Tras establecer acuerdos en la reunión,¹⁷⁶ los presidentes de las federaciones acordaron levantar la medida de fuerza, con lo cual se reanudaron las actividades en el Lote 192. La segunda reunión se realizó en la comunidad de José Olaya, también en Trompeteros, en la que también se arribó a acuerdos.¹⁷⁷ Nuestra institución seguirá el desenvolvimiento de este proceso de diálogo.

¹⁷⁴ Los días 24 de septiembre y 5 de noviembre.

¹⁷⁵ Asociación Cocama de Desarrollo y Conservación San Pablo de Tipishca.

¹⁷⁶ Entre los principales acuerdos destacan el compromiso de financiar proyectos de inversión en el orden de S/ 134 millones para el periodo 2016-2017, en los cuales se incluye obras de agua y saneamiento, la decisión de gestionar la promulgación del proyecto de norma propuesto por el MINEM para las servidumbres en los casos de exploración y explotación de hidrocarburos en los territorios indígenas, así como impulsar la suscripción del convenio de titulación de tierras entre el Gobierno Regional de Loreto y las federaciones de las cuatro cuencas. Se dejó constancia de que el beneficio del 0.75% de la producción fiscalizada corresponde a todas las comunidades del área de influencia del Lote 192. Además, los presidentes de las federaciones acordaron levantar la medida de fuerza, con lo cual se reanudaron las actividades en el Lote 192.

¹⁷⁷ Entre los acuerdos como resultado de la reunión, las federaciones solicitarán en marzo de 2016 una respuesta del Estado sobre el proceso de consulta previa en relación a la medida administrativa que permita dar continuidad a la explotación del Lote 192 al vencimiento del contrato de servicios vigente. Asimismo, hubo acuerdos entre el MINEM, MINCU, y el Ministerio de Salud en relación a 15 de los 27 puntos que fueron propuestos por FECONACO y FEDIQUEP en el proceso de consulta previa del Lote 192. En relación al Estudio Técnico Independiente (ETI), el 29 de octubre el Poder Ejecutivo presentó ante el Congreso el Proyecto de Ley N° 4933/2015-PE, que propone autorizar al MINEM a suscribir convenios de cooperación técnica internacional en materia ambiental. No hubo acuerdo sobre la implementación de nuevos instrumentos de gestión ambiental que vienen exigiendo las federaciones al nuevo operador del Lote 192. El presidente de la comunidad de José Olaya dejó constancia de la oposición de las federaciones de las cuatro cuencas al ingreso de la empresa PetroPerú al Lote 192, por la entrada en vigencia de la Ley N° 30357.

6. *Cuestionamiento a las normas sobre control de insumos químicos, establecimiento de cuotas de hidrocarburos, interdicción de minería ilegal y policía forestal*

El 23 de noviembre, la población de Madre de Dios inició un paro regional indefinido para exigir al Ejecutivo que atienda las demandas vinculadas con la vigencia de los decretos supremos referidos al establecimiento de mecanismos de fiscalización y control de insumos químicos que pueden ser utilizados en la minería ilegal¹⁷⁸ y de cuotas de hidrocarburos que cada usuario podrá comerciar.¹⁷⁹ También se exigía que atienda las demandas referidas a la normativa sobre interdicción de la minería ilegal,¹⁸⁰ tala ilegal¹⁸¹ y política criminal forestal.¹⁸² Además, se incorporaron demandas como la realización de una sesión descentralizada del Consejo de Ministros en la región y la creación de Electro Madre de Dios.

Durante el paro se registró desabastecimiento de alimentos, de medicamentos en los hospitales y centros de salud, paralización de actividades educativas, así como de la atención en las instituciones públicas y privadas. Además se supo del fallecimiento de dos personas por falta de atención médica, por el bloqueo de vías.

Ante esta situación, invocamos¹⁸³ a los sectores involucrados a extremar esfuerzos para restablecer el diálogo y la paz. Además, recomendamos¹⁸⁴ al Ministerio de Economía y Finanzas que priorice la evaluación de un proyecto, pendiente de atención en dicho Sector, dirigido a modificar los decretos supremos referidos a la restricción de la venta de combustibles y al control de insumos químicos en la provincia de Tahuamanu. Ello con el fin de que se pueda brindar información oportuna a la población de Madre de Dios respecto de las medidas adoptadas por el Ejecutivo en torno a su preocupación.

¹⁷⁸ Decreto Supremo N° 016-2014-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 29 de mayo de 2014.

¹⁷⁹ Decreto Supremo N° 013-2015-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 21 de mayo de 2015.

¹⁸⁰ Decreto Legislativo N° 1100, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 18 de febrero de 2012.

¹⁸¹ Decreto Legislativo N° 1220, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 21 de septiembre de 2015.

¹⁸² Decreto Legislativo N° 1237, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 26 de septiembre de 2015.

¹⁸³ Véase la Nota de prensa N° 264/OcII/DP/2015, del 15 de diciembre, y el Oficio N° 672-2015/DP, del 17 de noviembre de 2015.

¹⁸⁴ Mediante el Oficio N° 669-2015/DP, del 16 de noviembre de 2015.

El 23 de noviembre se publicó la norma que modificó las cuotas de hidrocarburos aprobadas.¹⁸⁵ Este mismo día llegó a Puerto Maldonado una comisión de alto nivel del Ejecutivo, dirigida por el Jefe de la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS), que convocó a una reunión a los dirigentes de la Alianza de Federaciones, la Cámara de Comercio y autoridades distritales, provinciales y regionales de Madre de Dios. En esta reunión, el Jefe de la ONDS propuso conformar un grupo de trabajo denominado «Mesa de diálogo para el desarrollo sostenible de Madre de Dios», que se formalizó con la emisión de una resolución ministerial.¹⁸⁶

La instalación de este espacio de diálogo se tenía prevista para el 10 de diciembre, pero la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) la reprogramó, por razones de fuerza mayor, para el 22 de diciembre. Esto generó malestar en la población, motivo por el cual recomendamos¹⁸⁷ a la PCM fortalecer la confianza de la población a fin de que dicho espacio de diálogo se desarrolle de forma adecuada y cumpla eficazmente con sus objetivos.

2.7. Medio ambiente

Institucionalidad ambiental

El incremento de las inversiones y el desarrollo de actividades económicas —cada vez con mayores impactos ambientales— exigen a los Estados adoptar mejores medidas para el cuidado del ambiente. Ello implica contar con un marco normativo que prevenga impactos negativos, así como una adecuada y rigurosa evaluación ambiental de proyectos que garantice el pleno respeto de los derechos de participación ciudadana y consulta previa a los pueblos indígenas. También se requiere la supervisión y fiscalización permanente del cumplimiento de las obligaciones ambientales, a fin de garantizar la protección del derecho a vivir en un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida. Para lograrlo es necesario fortalecer a las entidades responsables, dotándolas de capacidad técnica, autonomía política y sostenibilidad presupuestal, más aun tratándose de las recientemente creadas, como el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (SENACE), que asumirá progresivamente competencias en materia de evaluación ambiental de todos los sectores.

¹⁸⁵ Mediante el Decreto Supremo N° 036-2015-EM.

¹⁸⁶ Resolución N° 282-2015-PCM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 23 de noviembre de 2015. Esta mesa tiene el objetivo de promover el desarrollo de las actividades económicas, así como en salud y educación; proponiendo medidas para el abastecimiento y control adecuados de combustible y fortaleciendo la lucha contra la minería y tala ilegal. En virtud de esto se acordó levantar el paro.

¹⁸⁷ Mediante el Oficio N° 764-2015/DP, del 11 de diciembre de 2015.

Reiteradamente hemos sostenido que las mencionadas competencias deben ser trasladadas al Sector Ambiente, a través de un organismo técnico especializado adscrito, de manera que ejerza estas competencias sin injerencias políticas.¹⁸⁸ En esa línea hemos supervisado el proceso de implementación del SENACE, creado con dicha naturaleza. Su primer avance ha sido la culminación del proceso de transferencia, el 28 de diciembre, de las funciones del Ministerio de Energía y Minas en materia de minería, hidrocarburos y electricidad.¹⁸⁹

Respecto de la fiscalización ambiental, la Ley N° 30230¹⁹⁰ dispuso la tramitación de procedimientos administrativos de carácter excepcional durante tres años, en cuyo caso las sanciones a imponerse no podrán ser superiores al 50% de la multa que correspondería aplicar.¹⁹¹ Hemos señalado reiteradamente que una disposición de esta naturaleza perjudica el carácter disuasivo de la conducta infractora, inherente a la potestad sancionadora del Estado, por lo que recomendamos que no se apruebe la citada ley.¹⁹² Asimismo, en julio de 2015, luego de que la ley fuese aprobada y aplicada a casos de infracciones vinculadas con pasivos ambientales mineros, recomendamos al Congreso de la República que la derogue.¹⁹³

Institucionalidad y gestión en materia forestal y de fauna silvestre

El 57% del territorio peruano (73'280,424 hectáreas) está cubierto por bosques, lo que representa la segunda extensión más grande en América Latina, después de Brasil, y la cuarta del mundo. Los bosques nos brindan múltiples servicios: alimentos, agua pura, leña, fibras, bioquímicos y recursos genéticos, así como beneficios intangibles de recreación y ecoturismo, estéticos, de inspiración, educacionales, de sentido de identidad y pertenencia a un

¹⁸⁸ cf. Defensoría del Pueblo. Informe de Adjuntía N° 009-2012-DP/AMASPP, «Análisis del Proyecto de Ley N° 838-2011-CR, Ley de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental». Lima: Defensoría del Pueblo—Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, 2012.

¹⁸⁹ Conforme a la Resolución Ministerial N° 328-2015-MINAM, que aprueba la culminación del proceso de transferencia de funciones en materia de minería, hidrocarburos y electricidad del Ministerio de Energía y Minas al SENACE, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 26 de noviembre de 2015.

¹⁹⁰ Ley que establece medidas tributarias, simplificación de procedimientos y permisos para la promoción y dinamización de la inversión en el país, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 12 de julio de 2014.

¹⁹¹ Disposición establecida en el artículo 19 de la Ley N° 30230.

¹⁹² Mediante el Oficio N° 286-2014/DP, del 24 de junio de 2014.

¹⁹³ A través del Informe Defensorial N° 171, «Un llamado a la remediación. Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarbúferos», mediante el Oficio N° 522-2015/DP, notificado el 11 de septiembre de 2015.

lugar, además de nuestra herencia cultural.¹⁹⁴ Un inadecuado uso y gestión los pone en riesgo, generando deforestación y degradación de los bosques naturales.

El 2010, en el Informe Defensorial N° 151, «La política forestal y la Amazonía peruana: avances y obstáculos en el camino hacia la sostenibilidad», formulamos veinte recomendaciones para mejorar la gestión estatal en el aprovechamiento sostenible de los recursos forestales y de fauna silvestre y, en particular, de los ubicados en la Amazonía. Las recomendaciones han sido implementadas en más del 50%.

En los últimos cinco años, la normativa e institucionalidad en estas materias ha variado sustancialmente: se creó el Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR),¹⁹⁵ ente rector del recientemente creado Sistema Nacional de gestión Forestal y de Fauna Silvestre; se culminó el proceso de descentralización en nueve gobiernos regionales; se aprobó la Ley forestal y de fauna silvestre y sus cuatro reglamentos; entre otras, estas medidas tienen por objetivo fortalecer la institucionalidad de este sub sector. A la par, ocurrieron sucesos lamentables como el asesinato del líder indígena Edwin Chota Valera y del concesionario de reforestación Alfredo Vracko Neuenschwander, quienes en diferentes circunstancias se enfrentaron a los principales impulsores de la deforestación en Ucayali y Madre de Dios, respectivamente.

Por estos motivos, se requiere un nuevo diagnóstico de estas materias. En ese sentido, en agosto de 2015 iniciamos una nueva supervisión nacional de las acciones de las autoridades competentes en la gestión del patrimonio forestal y de fauna silvestre, que culminará en el primer semestre de 2016. Las instituciones supervisadas son, principalmente, los gobiernos regionales con funciones efectivamente transferidas, el SERFOR, el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre (OSINFOR), las fiscalías especializadas en materia ambiental, la División de Medio Ambiente de la Policía Nacional y la Comisión Multisectorial de Lucha contra la Tala Ilegal. Complementariamente, hemos recibido los aportes y comentarios de los representantes de algunas organizaciones de la sociedad civil, tales como organismos no gubernamentales de conservación, organizaciones indígenas y asociaciones regionales de concesionarios forestales, a fin de evaluar los efectos del proceso de descentralización en los usuarios de los bosques.

¹⁹⁴ Ministerio del Ambiente, «Perú celebra el Día Internacional de los Bosques Tropicales como 4° país con mayor extensión de esta riqueza natural». Consulta realizada el 27 de noviembre de 2015. Disponible en: <<http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/peru-celebra-el-dia-internacional-de-los-bosques-tropicales-como-4-pais-con-mayor-extension-de-esta-riqueza-natural/>>.

¹⁹⁵ SERFOR asumió las competencias de la Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre del Ministerio de Agricultura y Riego.

Supervisión vinculada a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos

El Perú tiene una gran variedad de recursos naturales y una enorme diversidad biológica, una de las más importantes del mundo, así como importantes recursos hídricos superficiales, distribuidos en 159 unidades hidrográficas, lo que lo ubica entre los veinte países más ricos del mundo en este rubro. Asimismo, nuestro subsuelo alberga recursos naturales de gran valor, como los minerales y los hidrocarburos.

Importancia de la minería y su impacto

La minería es uno de los principales motores de la economía peruana. A nivel macroeconómico representa una cifra significativa en las exportaciones, tributos y en la generación de empleo en el Perú. En efecto, de acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú,¹⁹⁶ las exportaciones mineras alcanzaron los US\$ 20,545 millones, lo que representa el 51.9% del total de exportaciones de 2014. Los tributos recaudados de la actividad minera por la SUNAT, en el 2014¹⁹⁷ ascendieron a S/ 7,429.5 millones, lo que representa el 9.16% del total de S/ 81,103.6 millones recaudados en tributos internos según la actividad económica. Y en lo que concierne a la generación de empleo directo promedio según región, de acuerdo con el MINEM,¹⁹⁸ durante el 2014 la actividad minera ha empleado a un total de 192,540 trabajadores; la región Arequipa cuenta con el mayor número de trabajadores empleados, con un total de 34,291, que representan el 17.81%.

¹⁹⁶ Banco Central de Reserva del Perú. Indicadores Económicos. I Trimestre 2015. Disponible en: <<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Estadisticas/indicadores-trimestrales.pdf>>. Consulta realizada el 22 de marzo de 2016.

¹⁹⁷ Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. Cuadro 31. Ingresos Tributarios recaudados por la SUNAT—Tributos Internos según actividad económica, 1998-2015 (Millones de nuevos soles). Disponible en: <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/busqueda_actividad_economica.html>. Visita realizada el 22 de marzo de 2016.

¹⁹⁸ Ministerio de Energía y Minas. Boletín Estadístico del Subsector Minero. Diciembre 2014. Tabla 05.2. Disponible en: <<http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/Boletin-Diciembre-2014.pdf>>. Visita realizada el 22 de marzo de 2016.

Del mismo modo, los hidrocarburos son fuente principal de energía para el Sector Transporte¹⁹⁹ y cumplen un rol importante en la generación de electricidad,²⁰⁰ lo que repercute favorablemente en el Sector Industria. Adicionalmente, generan aportes significativos para la economía del país, ya sea por tributos, regalías u exportaciones.²⁰¹

No obstante, de acuerdo con el MINEM, a marzo de 2015 hay 8,616 pasivos ambientales derivados de la actividad minera. Según Peru-Petro S.A., al 2002 existían 6,065 pasivos ambientales derivados de las actividades de hidrocarburos (pozos mal abandonados), aunque el MINEM solo ha inventariado 156. Estas cifras son alarmantes si se comparan con las de pasivos ambientales remediados y si se tiene en cuenta la demora del Estado en su atención.

Por ello, en julio presentamos el Informe Defensorial N° 171, «¡Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburiíferos»,²⁰² mediante el cual formulamos 27 recomendaciones para una adecuada atención de esta problemática. Entre los hallazgos más significativos se tiene que, según el Inventario de Pasivos Ambientales Mineros,²⁰³ 2,546 son de muy alto riesgo y 1,735 lo son de alto riesgo, pese a lo cual ni la mitad de los últimos

¹⁹⁹ De acuerdo con la Guía N° 15: Elaboración de Proyectos de Guías de Orientación del Uso Eficiente de la Energía y de Diagnóstico Energético: Transporte, al 2006 el sector transporte depende principalmente del petróleo diesel 2, sin embargo otros hidrocarburos tales como la gasolina, el turbo, el gas natural y el GLP han ido incrementando su demanda en el tiempo. Disponible en: <<http://www.minem.gob.pe/minem/archivos/Guia15%20Transporte.pdf>>. Consulta realizada el 26 de abril de 2016.

²⁰⁰ De acuerdo con el documento denominado «Evolución de Indicadores del Sector Eléctrico 1995-2014, con cifras preliminares 2014», de la producción nacional de energía eléctrica (GW.h), por tipo de origen, la generación térmica ocupa el segundo lugar, después de la generación hidráulica. Disponible en: <www.minem.gob.pe/_download.php?idTitular=6605>. Consulta realizada el 26 de abril de 2016.

²⁰¹ De acuerdo con lo señalado por Perupetro S.A., por concepto de canon y sobrecanon petrolero, de enero a agosto de 2015, se transfirió a los gobiernos regionales la suma de 356,707.2 dólares americanos. Disponible en: <<http://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/a3c22686-32d9-47b1-8fb4-56e868195336/2015-08+I-nforme+Mensual+de+Actividades.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a3c22686-32d9-47b1-8fb4-56e868195336>>. Consulta realizada el 26 de abril de 2016.

²⁰² Aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 010-2015/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 15 de julio de 2015.

²⁰³ El Inventario Inicial de Pasivos Ambientales Mineros, ha sido actualizado por última vez en marzo de 2015, mediante la Resolución Ministerial N° 102-2015-MEM/DM, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 9 de marzo de 2015. cf. Informe Defensorial N° 171, p. 51.

tienen estudios ambientales o instrumentos de remediación. En ese sentido, recomendamos al Poder Ejecutivo y al Congreso de la República garantizar que en el Presupuesto de la República 2016 se asigne recursos para la inmediata remediación de los pasivos de alto riesgo, sin perjuicio del derecho de repetición y las responsabilidades de ley. Dicha recomendación ha sido cumplida, toda vez que, mediante la Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016, se ha autorizado al Ministerio de Energía y Minas a efectuar transferencias financieras a favor de la empresa Activos Mineros S.A.C. para ser destinados a la remediación de pasivos ambientales mineros.²⁰⁴

Asimismo, 224 pasivos mineros consignados en el Inventario cuentan con responsables identificados, pero no con estudio ambiental. De estos, 61 corresponden a responsables que mantienen la titularidad de la concesión, pese a no cumplir con la remediación. Por ello, recomendamos al MINEM incorporar en el reglamento de la materia, como nueva causal de caducidad de la concesión, el supuesto de que el titular haya sido determinado como responsable de un pasivo ambiental minero y que no cuente con estudio ambiental.²⁰⁵

En el Sector Hidrocarburos se observó un incipiente avance, pues se detectó un retraso de más de tres años en la reglamentación de la Ley que regula los pasivos ambientales del Subsector Hidrocarburos,²⁰⁶ sumado a la paralización por casi dos años de las labores de identificación, por la falta de precisión de las competencias en esta materia, lo que generó un retraso en las acciones de identificación de pasivos. El Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) retomó la labor de identificación en el 2013,²⁰⁷ empezando desde cero luego de que el MINEM omitiera considerar los informes de OSINERGMIN. Sin embargo, pese a los esfuerzos del OEFA, es necesario incrementar las acciones de identificación. Por ello, insistimos en intensificar esta importante labor, de forma planificada y ordenada.

También se requiere que el inventario se actualice para que los pasivos puedan atenderse. Los 156 registrados constituye un avance incipiente. Lamentablemente, ningún responsable ha sido identificado, ningún plan

²⁰⁴ Vigésima Octava Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30372, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2016.

²⁰⁵ De acuerdo con lo previsto en el artículo 48 del Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 014-92-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 4 de junio de 1992.

²⁰⁶ Ley N° 29134, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 17 de noviembre de 2007.

²⁰⁷ Dicho trabajo fue iniciado por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN) el 2009.

de abandono ha sido aprobado y ningún pasivo ambiental petrolero ha sido remediado, pese a que 72 han sido determinados por la OEFA como de riesgo alto.

Supervisión vinculada a la minería informal e ilegal

También hemos evaluado la implementación de las recomendaciones formuladas mediante el Informe Defensorial N° 160, «Gestión del Estado frente a la minería informal e ilegal en el Perú. Supervisión a la implementación de los decretos legislativos promulgados al amparo de la Ley N° 29815»,²⁰⁸ y del Informe Defensorial N° 167, «Balance de la gestión estatal frente a la minería informal e ilegal en el Perú 2013–2014. Supervisión a las entidades de alcance nacional y regional».²⁰⁹ De entre ellas, destaca la ratificación del Convenio de Minamata²¹⁰ para la reducción del uso indiscriminado del mercurio. Continúa pendiente solucionar la superposición de derechos y el saneamiento físico legal de los inmuebles (segundo y tercer paso del Proceso de Formalización–Titularidad de la Concesión y el Derecho de Propiedad), debido a que el plazo para concluir con la Etapa de Saneamiento vence el 2016.

Por otro lado, aun cuando las acciones de erradicación han sido incrementadas y se ha verificado avances importantes en la normativa que regula el control de insumos, maquinarias y equipos utilizados en la actividad minera, el avance en materia de remediación ambiental es incipiente. Continúa pendiente desde el 2012 la aprobación del Plan de recuperación de impactos ambientales, instrumento que deberá contemplar líneas prioritarias, medidas, responsables, un cronograma y los recursos que deberán servir para el cumplimiento de estas tareas.

Supervisión a la gestión de residuos sólidos

A quince años de la vigencia de la Ley general de residuos sólidos²¹¹ es urgente fortalecer y mejorar su gestión y manejo, en forma sanitaria y ambientalmente adecuada, con sujeción a los principios de minimización,

²⁰⁸ Aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 006-2013/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 1 de mayo de 2013.

²⁰⁹ Aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 021-2014/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 23 de diciembre de 2014.

²¹⁰ Mediante el Decreto Supremo N° 061-2015-RE, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 25 de noviembre de 2015.

²¹¹ Aprobada por Ley N° 27314, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 21 de julio de 2000.

prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de las personas. De acuerdo con el VI Informe anual de residuos sólidos en el país, solo existen dos rellenos de seguridad y 11 rellenos sanitarios autorizados²¹² que reportaron 931,991 toneladas por año, según las declaraciones efectuadas ante el Ministerio del Ambiente.²¹³

Como es evidente, la infraestructura para este fin es insuficiente, lo que genera que los residuos sólidos sean colocados en botaderos o en espacios públicos, poniendo en riesgo la salud de la población. Un ejemplo de ello se presentó en los distritos de Breña y La Victoria, en Lima, donde se acumuló gran cantidad de basura porque el municipio no brindaba el servicio. Nuestra institución debió hacer un llamado de atención urgente.²¹⁴

Complementariamente, iniciamos una supervisión de la gestión estatal en los ámbitos de los residuos sólidos de la construcción y demolición, dado que luego de dos años de vigencia del Reglamento de la materia,²¹⁵ las entidades competentes no han cumplido con implementarlo ni existe infraestructura adecuada (escombreras) para su depósito final.²¹⁶ Formulamos un conjunto de recomendaciones²¹⁷ al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en su calidad de autoridad competente,²¹⁸ en respuesta a las cuales dicho Sector aprobó,²¹⁹ como primer paso, un aplicativo virtual para la Declaración anual del manejo de estos residuos, que permitirá sistematizar la información presentada por sus generadores.²²⁰ Las demás recomendaciones se encuentran en proceso de implementación.

²¹² Rellenos sanitarios de Cajamarca (Cajamarca), Carhuaz (Áncash), Independencia (Áncash), Modelo del Callao (Callao), Zapallal (Lima), Huaycoloro (Lima), Portillo Grande (Lima), Santa Cruz (Junín), Pampaya (Junín), Nauta (Loreto) y El Treinta (Loreto).

²¹³ Dicha información nos fue proporcionada por la Dirección General de Calidad Ambiental del Ministerio del Ambiente, mediante el Oficio N° 1043-2015-MINAM/VMGA/DGCA, del 27 de agosto de 2015.

²¹⁴ Nota de prensa N° 016/OCII/DP/2015, del 25 de enero de 2015.

²¹⁵ Aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-VIVIENDA, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 8 de febrero de 2013.

²¹⁶ Infraestructura adecuada para la disposición final de residuos sólidos de las actividades de construcción y demolición, según lo establece el artículo 39 del Decreto Supremo N° 003-2013-VIVIENDA, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 8 de febrero de 2013.

²¹⁷ A través del Oficio N° 180-2015-DP/AMASPPI, remitido el 23 de julio de 2015.

²¹⁸ De acuerdo con el numeral 1 del artículo 7 del Reglamento de la Ley general de residuos sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 057-2004-PCM.

²¹⁹ Mediante la Resolución Ministerial N° 220-2015-VIVIENDA.

²²⁰ A través del Oficio N° 1192-2015-VIVIENDA/SG, remitido el 15 de septiembre de 2015.

Evaluación ambiental de proyectos viales urbanos

El crecimiento del parque automotor exige una infraestructura vial adecuada. Los proyectos viales, si bien son urgentes, deben cumplir con el marco normativo ambiental. En ello el Estado tiene una responsabilidad principal para evitar casos como los de las obras impulsadas por diversos municipios que tuvieron serios cuestionamientos de la ciudadanía sobre su viabilidad, no contaron con certificación ambiental, tuvieron una insuficiente evaluación ambiental del MTC o afectaron el derecho de participación ciudadana.

Un caso emblemático es el del intercambio vial Benavides-Panamericana Sur, en Lima, cuya ejecución no solo afecta la propiedad, los espacios urbanos, la calidad del aire y la calidad del suelo (por la excavación de zanjas), sino que, además, produce contaminación sonora, y que fue aprobado por una Declaración de Impacto Ambiental. Según la Asociación Cruzada Vial y los vecinos afectados, este proyecto tiene, por lo demás, serios cuestionamientos técnicos que un reglamento de protección ambiental hubiese podido evitar. Otro ejemplo es el anuncio del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Jesús María²²¹ —desmentido luego— de ampliar el número de carriles de la avenida Salaverry, a pesar de no contar con ningún tipo de estudios, lo que pudo implicar el retiro o la tala de una cantidad significativa de árboles.

Similar situación se habría presentado en las obras para la construcción del *by-pass* en las avenidas 28 de Julio, Inca Garcilaso de la Vega, Arequipa y Arenales, cuyo inicio se produjo antes de la expedición de la resolución de certificación ambiental —consistente en una Declaración de Impacto Ambiental— por el MTC. Al respecto, llamó la atención que, pese a haber transcurrido más de cinco años desde su exigibilidad, el MTC no cuenta con un reglamento de protección ambiental conforme a las normas del Sistema Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA). Esta situación conlleva a que se mantengan vacíos e inconsistencias legales en la aplicación de un instrumento de vital importancia para la gestión ambiental en el país. Por ello, recomendamos²²² al MTC la aprobación de un reglamento de protección ambiental sectorial, así como la elaboración o actualización, según corresponda, de las normas sobre la evaluación del impacto ambiental de los proyectos de inversión sujetos a su Sector, en coordinación con el Ministerio del Ambiente. Ello, de conformidad con el Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM, Reglamento de la Ley del SEIA.

²²¹ Diario *La Prensa*, 5 de marzo de 2015. «Av. Salaverry: Alcalde de Jesús María niega tala de árboles por ampliación». Consulta realizada el 7 de diciembre de 2015. Disponible en: <<http://laprensa.peru.com/actualidad/noticia-salaverry-jesus-maria-arboles-ciclovía-carlos-bringas-40304>>.

²²² Oficio N° 106-2015-DP/AMASPPI, notificado el 19 de mayo de 2015.

Del mismo modo, recomendamos al MINAM,²²³ en su calidad de ente rector del Sector Ambiente, la adopción de medidas para que el MTC cumpla con aprobar dicho reglamento, regulando también la participación ciudadana en el marco de proyectos del Sector Transportes. Al cierre del presente informe, ambos ministerios coordinan para dicho fin.²²⁴ Así también, recomendamos a ambos sectores cumplir con su labor fiscalizadora frente a la Municipalidad Metropolitana de Lima y emitir los recordatorios correspondientes. Finalmente, recomendamos incluir en el listado de proyectos sujetos al SEIA a aquellos en el ámbito urbano que impliquen la afectación o alteración de áreas verdes públicas o parques, y no solo de los parques metropolitanos y zonales. El Ministerio del Ambiente se ha comprometido a ajustar el referido listado.

Caso ilustrativo

1. *Deficiencias en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en el distrito de La Victoria, Lima (Expediente N° 6138-2015-LIMA)*

El 17 de marzo supervisamos diversas calles del distrito de La Victoria y advertimos una serie de deficiencias en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en diversas calles y vías del distrito.²²⁵ Recomendamos²²⁶ a la Municipalidad Distrital de La Victoria que resuelva de inmediato este problema. El 21 de abril, en reunión sostenida con personal de la Subgerencia de Limpieza Pública de dicha comuna, se nos informó sobre las acciones implementadas en el punto conocido como el «Triángulo de Ayllón», acciones que, según lo reportado, se llevaron a cabo con participación de la Municipalidad Distrital de El Agustino y la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Finalmente, la Municipalidad Distrital de La Victoria nos informó²²⁷ de las acciones de limpieza efectuadas y remitió muestras fotográficas que daban cuenta de la implementación de nuestra recomendación.

2.8. Derechos de los pueblos indígenas

La situación de exclusión y desigualdad en la que históricamente se encuentran los pueblos indígenas ha llevado a que no puedan ejercer de manera

²²³ Mediante el Oficio N° 206-2015/DP, remitido el 13 de abril de 2015.

²²⁴ Mediante el Oficio N° 278-2015-MINAM-VMGA/DGPNIGA, remitido el 18 de junio de 2015.

²²⁵ Como las cuadras 5, 6, 7 y 8 de la Av. Nicolás Ayllón y cuadra 13 de la Av. Circunvalación.

²²⁶ Mediante el Oficio N° 175-2015-DP/OD-LIMA, del 23 de marzo de 2015.

²²⁷ Mediante el Oficio N° 26-15-GESECI/MLV.

plena sus derechos fundamentales. Allí donde no ha sido posible la implementación de medidas para garantizar estos derechos y combatir la situación antes descrita se ha perdido elementos importantes de su identidad y cultura. A fin de revertir esta situación, el Estado debe cumplir con los estándares que el Convenio 169 de la OIT ha desarrollado, los cuales persiguen dos objetivos fundamentales: mantener y fortalecer las formas de vida e instituciones propias de los pueblos indígenas y garantizar su participación efectiva en las decisiones que les afectan. En ese sentido, es posible afirmar que en los últimos años se ha realizado un trabajo sostenido en la formulación y ejecución de políticas públicas que atiendan la amplia brecha de desatención de la población indígena, luego de un largo y sinuoso camino, con avances y retrocesos, que son el reflejo de diversos momentos históricos y acercamientos desde el Estado a la temática indígena.

Situación de las mujeres indígenas

En los últimos años el Estado ha realizado importantes avances para mejorar la situación de las mujeres en el país, sin embargo aún persisten amplias brechas que dan cuenta de las condiciones de desigualdad y discriminación en la que se encuentran, la que es mayor cuando se trata de mujeres indígenas que viven en zonas rurales, pues experimentan una doble o triple afectación debido a su género, condición étnica y socioeconómica.

En ese contexto, entre agosto y noviembre de 2015 supervisamos las condiciones de acceso y atención de las mujeres indígenas en los sistemas de educación, salud, identidad y el ejercicio de sus derechos a la participación política y a la justicia. Constatamos²²⁸ una amplia brecha en el acceso a la educación entre hombres y mujeres indígenas, principalmente en educación secundaria. También constatamos que el analfabetismo en mujeres de zonas rurales (24.6%) es cuatro veces mayor al de zonas urbanas, lo que constituye la máxima expresión de vulnerabilidad educativa. Asimismo, la elevada tasa de mortalidad materno-infantil en zonas rurales, así como la imposición de un sistema de salud ajeno a su entorno cultural y la falta de información adecuada y oportuna sobre salud sexual y reproductiva. Las mujeres indígenas también afrontan barreras geográficas, económicas, culturales e idiomáticas para acceder a los sistemas de justicia y tienen mayores dificultades para acceder a cargos de representación política y comunal, así como para participar en procesos de consulta previa.

²²⁸ Se supervisaron diversas comunidades nativas y campesinas de las regiones de Amazonas, Huancavelica, Junín, Lima, Loreto y Puno.

Asimismo, visitamos las comunidades Awajún²²⁹ y verificamos la situación de precariedad en la que se encuentran tres internados estudiantiles por la inexistencia de administración, infraestructura deteriorada, insalubridad, hacinamiento en los dormitorios, falta de mobiliario y seguridad, así como carencia de raciones alimentarias diarias para los estudiantes. Esta situación, que fue puesta en conocimiento²³⁰ de los ministerios de Educación, Salud y Desarrollo e Inclusión Social, motivó que el Sector Educación asuma la responsabilidad de la gestión y administración de los internados,²³¹ para lo cual elabora los lineamientos correspondientes, de conformidad con la Ley General de Educación. Para dar seguimiento a nuestras recomendaciones hemos tenido tres reuniones de trabajo²³² con funcionarios de los ministerios mencionados, del Gobierno Regional de Amazonas, la Municipalidad Provincial de Condorcanqui y del Plan Binacional de Desarrollo de la Región Fronteriza Perú-Ecuador (Capítulo Perú). Para inicios de 2016 se prevé realizar una cuarta reunión para hacer una revisión final de los lineamientos que viene elaborando el Ministerio de Educación.

Situación del pueblo indígena Urarina

Durante las visitas de supervisión a las comunidades del pueblo indígena Urarina, de la cuenca del río Chambira, en el distrito de Urarinas, provincia y departamento de Loreto, hemos constatado diversas situaciones de vulnerabilidad: en toda la cuenca solo existe una institución educativa secundaria,²³³ y en ella las adolescentes representan menos del 3% del alumnado; solo hay tres establecimientos de salud de primer nivel, que tiene que atender a más de 60 comunidades nativas cuya población aproximada es de 5,000 personas.²³⁴ Si bien la población de la cuenca tiene acceso a diversos programas sociales, existen problemas en los trámites de afiliación, atención y flujo de información de Pensión 65; la falta de cobertura territorial, desde julio, del programa QaliWarma; las barreras geográfica que les impide acceder al único punto de pago del Programa Juntos y la demora para la afiliación de nuevos usuarios.

Asimismo, señalan que la lejanía de la oficina del RENIEC limita su derecho a la identidad, toda vez que las campañas de documentación de

²²⁹ Del distrito El Cenepa, provincia de Cordorcanqui, departamento de Amazonas.

²³⁰ Mediante el Oficio N° 615-2015/DP, del 16 de octubre de 2015.

²³¹ Mediante la Resolución de Secretaría General N° 040-2016-MINEDU, se aprobó los Lineamientos que regulan las formas de atención diversificada en el nivel de educación secundaria de la educación básica regular en el ámbito rural.

²³² Realizadas el 13 de octubre, 24 de noviembre y 11 de diciembre de 2015.

²³³ La institución educativa se encuentra ubicada en la comunidad nativa San Pedro.

²³⁴ De acuerdo a los datos censales del 2007.

la Gerencia de Restitución a la Identidad y Apoyo Social (GRIAS) se habrían realizado sin la coordinación oportuna con las autoridades locales, y las visitas itinerantes de esta institución, que solo duran un día, no incluye a todas las comunidades. También constatamos que 305 personas, entre niños y adultos, no contaban con el DNI, principalmente porque carecen de partidas de nacimiento o porque estas presentan errores en la consignación de datos. Otro problema es la falta de atención a las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual y la imposibilidad de que sus agresores sean efectivamente sancionados debido a la lejanía e inaccesibilidad geográfica de las comisarías y a la falta de intérpretes en los servicios estatales.

En respuesta a las recomendaciones formuladas, el MIDIS se ha comprometido²³⁵ a crear, en coordinación con el Banco de la Nación, un nuevo punto de pago en la Comunidad Nativa de San Pedro, de tal manera que se acorte la distancia con los usuarios de comunidades más dispersas y alejadas. Asimismo, se ha logrado que el Programa Juntos identifique a 3,496 hogares del distrito de Urarinas como pobres y pobres extremos con la finalidad que puedan ser afiliados próximamente. Además, se ha programado realizar, durante el primer trimestre de 2016, campañas informativas en la zona para reforzar la información sobre los criterios de ingreso, permanencia y retiro del programa. Por último, se ha previsto llevar a cabo capacitaciones al responsable de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad respecto a los procedimientos de atención de solicitudes para pueblos indígenas, a fin de facilitar la identificación de potenciales usuarios a los programas sociales.

Derecho a la consulta previa

La consulta previa es el derecho de los pueblos indígenas u originarios a ser consultados antes de la aprobación de medidas legislativas o administrativas que puedan afectar sus derechos colectivos. Su objetivo es que el Estado y los pueblos indígenas lleguen a acuerdos sobre estas medidas, en el marco de un diálogo intercultural y de buena fe que los incorpore en el proceso de toma de decisiones públicas. Este derecho se encuentra vigente en nuestro ordenamiento jurídico desde 1995²³⁶ y, como lo ha señalado el Tribunal Constitucional, tiene rango constitucional.²³⁷ Sin embargo, recién

²³⁵ Mediante el Oficio N° 1389-2015-MIDIS/DM, del 30 de diciembre de 2015.

²³⁶ El Convenio 169 fue aprobado por el Perú mediante la Resolución Legislativa N° 26253, del 5 de diciembre de 1993, ratificado el 17 de enero de 1994 y comunicado a la OIT, a través del depósito de ratificación, el 2 de febrero de 1994. Conforme a lo establecido en el artículo 38.3 del referido Convenio entró en vigor un año después de la fecha en que nuestro país registró la ratificación, es decir el 2 de febrero de 1995.

²³⁷ TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. Sentencia N° 022-2009-PI/TC.

el 7 de diciembre de 2011 entró en vigencia la Ley N° 29785 (reglamentada en abril de 2012²³⁸), que pone en marcha un procedimiento de siete etapas para que dicho derecho sea implementado por las entidades del Estado.

La aprobación de esta ley es un gran logro no solo para los pueblos indígenas sino también para los funcionarios que participaron en este proceso impulsado activamente por nuestra institución. Representa, además, una oportunidad inédita en nuestra historia republicana para fortalecer la ciudadanía indígena. En ese sentido, hemos prestado especial atención a la supervisión de los procesos de consulta convocados, lo que implica el desplazamiento de nuestros comisionados y comisionadas a zonas de difícil acceso.

De los 24 procesos desarrollados hasta diciembre de 2015, 12 corresponden al sector de hidrocarburos y de ellos resalta el correspondiente al Lote 192, antes denominado Lote 1AB, que, tras más de 40 años de explotación, trajo un conjunto de problemas graves de contaminación del ambiente por derrames de petróleo, en particular, para el agua de consumo humano. Esta situación generó una serie de escenarios de movilización y conflictividad social, así como espacios de diálogo donde se adoptaron acuerdos. Entre el 2012²³⁹ y el 2014²⁴⁰ se crearon dos comisiones multisectoriales para atender a las poblaciones de las cuencas del Pastaza, Corrientes, Marañón y Tigre (impactadas por la actividad del Lote 1AB) y proponer medidas que permitan mejorar sus condiciones sociales y ambientales y apoyar en la implementación de los proyectos de desarrollo en su beneficio.

En función a ello, el 10 de marzo de 2014 se suscribió la denominada «Acta de Lima», en el marco de la comisión multisectorial creada en el 2014, en donde se acordó realizar un proceso de consulta previa, a cargo de Perupetro, en simultáneo con la licitación del Lote 192.²⁴¹ A partir de abril de 2015 se realizaron reuniones con los pueblos indígenas ubicados dentro del área de influencia del lote, cuyas demandas fueron canalizadas en el proceso de consulta a través de sus organizaciones representativas: la Federación de Pueblos Indígenas Quechuas del Pastaza (FEDIQUPE), la Federación de Comunidades Nativas del Corrientes (FECONACO), la Federación de Comunidades Nativas del Tigre (FECONAT) y la Organización Interétnica del Alto Pastaza (ORIAP), llegando a suscribirse acuerdos con las dos últimas

²³⁸ Mediante el Decreto Supremo N° 001-2012-MC, del 2 de abril de 2012.

²³⁹ Mediante la Resolución Suprema N° 200-2012-PCM, del 29 de junio de 2012.

²⁴⁰ Mediante la Resolución Suprema N° 119-2014-PCM, del 31 de marzo de 2014.

²⁴¹ Matriz de Acciones, acta de 10 de marzo de 2015, Comisión Multisectorial de carácter temporal denominada «Desarrollo de las Cuencas del Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón, del departamento de Loreto», Resolución Suprema N° 119-2014-PCM.

organizaciones durante el mes de agosto.²⁴² Nuestra institución supervisó el desarrollo del proceso durante las reuniones realizadas en Iquitos y Lima.

Por otro lado, en el Sector Minería se han realizado tres procesos de consulta. Aurora (Cusco) y Toropunto (Áncash) y Misha (Apurímac) han terminado con la aceptación de la medida por parte de los pueblos consultados. Estos procesos, en el cual fueron consultadas las comunidades campesinas de Parobamba, Santa Rosa de Quikakayan y Cotarusi, respectivamente, zanjaron la discusión sobre si corresponde o no consultar a estas comunidades.

Consulta previa y áreas naturales protegidas

Cuatro procesos de consulta se han implementado antes de ser aprobadas las siguientes áreas naturales protegidas: el Área de Conservación Regional Maijuna Kichwa (Loreto), el Parque Nacional Sierra del Divisor (Loreto y Ucayali), el Área de Conservación Regional Bosque Nublado (Huancavelica) y el Área de Conservación Regional Tres Cañones (Cusco). Es importante resaltar que el proceso de consulta previa que buscaba la creación del Área de Conservación Regional Maijuna Kichwa culminó con la publicación del correspondiente decreto supremo,²⁴³ luego de la insistencia de los representantes de los pueblos indígenas que participaron en el proceso y de nuestra intervención.²⁴⁴

²⁴² Durante la etapa de diálogo las organizaciones FEDIQUEP y FECONACO no arribaron a ningún acuerdo con el ente promotor, pese a los esfuerzos realizados. Por ello, mediante el Oficio N° 1518-2015-MEM/DGAAE, del 25 de agosto de 2015, cursado a los presidentes de las organizaciones indígenas antes anotadas, el Ministerio de Energía y Minas dio por cerrada la etapa de diálogo, sin haber llegado a suscribir acuerdos.

²⁴³ Decreto Supremo N° 008-2015-MINAM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 17 de junio de 2015.

²⁴⁴ El 21 y 22 de octubre de 2013 los pueblos indígenas Maijuna y Kichwa suscribieron un Acta de Consulta con el ente promotor, mostrándose de acuerdo con la creación del ACR Maijuna-Kichwa y arribando a diversos acuerdos respecto a dicha medida. Sin embargo, al advertirse una demora excesiva e injustificada en la emisión del Decreto Supremo que implementaba los acuerdos; la Defensoría del Pueblo envió diversas solicitudes de información y recomendó a las entidades del Estado su implementación, a través de los oficios N° 0171-2014/DP, del 22 de abril de 2014; N° 058-2014-DP/AMASPPI-PPI, del 11 de noviembre de 2014; N° 065-2014-DP/AMASPPI-PPI, del 17 de diciembre de 2014; N° 011-2015-DP/AMASPPI-PPI, del 17 de febrero de 2015; N° 0163-2015/DP, del 4 de marzo de 2015; N° 199-2015/DP, del 8 de abril de 2015, y N° 297-2015/DP, del 11 de junio de 2015.

Otro caso destacado es el del establecimiento del Parque Nacional Sierra del Divisor, puesto que fue necesario reiterar los pedidos de las organizaciones indígenas y la sociedad civil e incluso presentar una demanda de amparo, promovida por nuestra institución, para que el Estado cumpla con adoptar los acuerdos suscritos el 31 de enero de 2015, durante el proceso que buscaba categorizar la Zona Reservada Sierra del Divisor. Finalmente, el 9 de noviembre el MINAM cumplió con los acuerdos y creó el referido parque nacional.²⁴⁵

Asimismo, se han realizado cuatro procesos de consulta a medidas administrativas de alcance nacional: al Reglamento de la Ley forestal y de fauna silvestre, a la Política nacional de salud intercultural, al Plan nacional de educación intercultural bilingüe, y a la propuesta de Reglamento de la Ley N° 29735, Ley que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú. Los dos últimos se encuentran en curso, con la participación de las organizaciones indígenas nacionales: la Asociación interétnica de desarrollo de la Selva peruana (AIDSESP), la Organización nacional de mujeres indígenas andinas y amazónicas del Perú (ONAMIAP), la Confederación Campesina del Perú (CCP), la Federación Nacional de Mujeres Campesinas, Artesanas, Indígenas, Nativas y Asalariadas del Perú (FENMUCARINAP), la Confederación de Nacionalidades Amazónicas del Perú (CONAP), la Confederación Nacional Agraria (CNA) y la Unión Nacional de Comunidades Aymaras (UNCA).

Por último, en el Sector Transportes y Comunicaciones se realizó un proceso de consulta a los pueblos indígenas de las regiones Loreto y Ucayali respecto del proyecto «Hidrovia Amazónica». Este proceso fue resultado de una demanda de amparo presentada por la Asociación Cocama de Desarrollo y Conservación San Pablo de Tipishca (ACODECOSPAT) contra el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSIÓN).²⁴⁶ La consulta culminó con diversos acuerdos con los que se perfiló los términos de referencia del proyecto.²⁴⁷

²⁴⁵ Mediante el Decreto Supremo N° 014-2015-MINAM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 9 de noviembre de 2015.

²⁴⁶ El 17 de octubre de 2014, el Juzgado Mixto de Nauta ordenó la suspensión de dicho proyecto hasta que el MTC realice la consulta previa a los pueblos afectados.

²⁴⁷ Estos acuerdos fueron recogidos en la Resolución Directoral N° 702-2015-MTC/16, del 28 de septiembre de 2015.

Si se tiene en cuenta estos casos, es claro que la consulta previa ha contribuido al adecuado manejo de la conflictividad social y a la construcción de prácticas democráticas deliberativas, pero, sobre todo, al reconocimiento de la ciudadanía indígena y, con ello, al fortalecimiento de nuestro sistema democrático. Asimismo, la implementación de estos procesos nos permite a las autoridades, funcionarios y servidores públicos acercarnos a una realidad cultural —ajena, diferente y novedosa— que nos brinda una perspectiva distinta, para dar una «nueva mirada» de lo que implica la pluralidad étnica y cultural del país. La consulta previa también ha permitido al Estado conocer las demandas de los pueblos indígenas —históricamente excluidos y postergados—, quienes, a propósito de una reunión preparatoria, un taller informativo o una sesión de diálogo, han buscado transmitir a los funcionarios un conjunto de pedidos que implican reconocimiento de sus derechos y atención de sus necesidades básicas.

A pesar de lo avanzado y aprendido afrontamos otros desafíos, como la débil comprensión de la diversidad cultural, la escasa preparación de los actores para el diálogo, el limitado conocimiento de algunos funcionarios estatales sobre los derechos de los pueblos indígenas y la falta de adecuación cultural de las políticas y de la misma gestión pública.

Volvemos a ser enfáticos en señalar que la realización de un proceso de consulta previa, por sí mismo, no garantizará el pleno ejercicio de este derecho fundamental, ya que también es necesaria la implementación oportuna de los acuerdos logrados. Como anotamos anteriormente, se han presentado casos en los que la implementación de la medida ha sido dilatada, motivándonos a presentar una demanda constitucional²⁴⁸ o, donde pese a haber transcurrido más de un año de haberse logrado acuerdos a través de un proceso de consulta, estos no son cumplidos por el Estado. Incumplir los acuerdos —de obligatorio cumplimiento para el Estado y los pueblos indígenas— genera desconfianza en los pueblos consultados, afecta el concepto de buena fe en el proceso, y deteriora la buena voluntad de las partes para futuros procesos.

Otro aspecto pendiente es la implementación de consultas sobre las medidas legislativas. El Poder Legislativo no ha logrado avanzar en este tema, pese a existir un predictamen aprobado por la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología del Congreso de la República, con participación e impulso de diversas organizaciones indígenas.

²⁴⁸ Como fue la demanda de amparo contra la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio del Ambiente (MINAM) para la creación del Parque Nacional Sierra del Divisor.

Justicia intercultural

A pesar de que nuestra Constitución reconoce expresamente a la jurisdicción comunal (artículo 149), aún no se aprueba una ley que desarrolle las formas de coordinación de esta con la justicia ordinaria (juzgados de paz y demás instancias del Poder Judicial).²⁴⁹ No obstante esta anomia, las organizaciones rurales que resuelven conflictos, denominadas «rondas campesinas», desarrollan una importante labor jurisdiccional en los espacios rurales del país, estén o no integradas a comunidades campesinas y nativas preexistentes, y tienen diversos roles de control y seguridad.²⁵⁰ Si se hace una interpretación literal del citado artículo, las rondas campesinas no podrían ejercer funciones jurisdiccionales y su papel estaría limitado a auxiliar a las comunidades campesinas o nativas. Sin embargo, el Acuerdo Plenario N° 1-2009/CJ-116²⁵¹ del Poder Judicial estableció su competencia en materia penal, siempre que su jurisdicción recaiga sobre un rondero y que la acción cometida se encuentre en el ámbito geográfico de la ronda campesina. Recordó, además, que el derecho consuetudinario aplicable deberá ser congruente con los derechos fundamentales.

En esta línea, nuestra institución se ha reunido con autoridades comunales, dirigentes de rondas, operadores de la jurisdicción estatal y especialistas en la materia. Por ejemplo, en agosto organizamos una Mesa de trabajo en la que participaron funcionarios de los tres poderes del Estado, representantes de las organizaciones indígenas y el Defensor del Pueblo. Su objetivo fue impulsar la aprobación del dictamen del proyecto de ley de coordinación intercultural de la justicia en el Congreso de la República,²⁵² que representa una importante contribución con el proceso de reconocimiento de la justicia intercultural.

También es una línea prioritaria la supervisión del debido proceso y la tutela jurisdiccional efectiva, para lo que es fundamental garantizar la par-

²⁴⁹ En la actualidad, existe el Dictamen N° 01-2013-2014/CPAAAAE-CR, recaído sobre los proyectos de ley N° 313/2011-PJ y N° 2751/2013-CR, mediante el cual se propone la Ley de coordinación intercultural de la justicia.

²⁵⁰ Las rondas conocen casos referidos a pleitos familiares, disputas por tierras, robos de bienes materiales (artefactos eléctricos, dinero, herramientas, entre otros), daños por la entrada de animales a chacras ajenas, asaltos, deudas no pagadas, disputas por agua, difamación, hurto de las cosecha, entre otros.

²⁵¹ El Acuerdo Plenario tuvo por finalidad concordar la jurisprudencia penal expedida en los casos en que se imputan delitos a los miembros de las rondas campesinas, estableciendo criterios para uniformizar su aplicación judicial. En ese marco, el Acuerdo reconoce la existencia de diversos casos sometidos al Poder Judicial donde se imputaban delitos a los integrantes de las rondas campesinas cuando ejercían legítimamente la administración de justicia.

²⁵² Dictamen N° 01-2013-2014/CPAAAAE-C de la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología, respecto de los proyectos de ley N° 313/2011-PJ y N° 2751/2013-CR.

tipación de profesionales inscritos en el Registro nacional de traductores e intérpretes de lenguas indígenas u originarias, del Ministerio de Cultura, así como las iniciativas que busquen implementar peritajes antropológicos e incrementar a los peritos en esta materia. Al respecto, en el proceso penal seguido por los lamentables hechos ocurridos en la ciudad de Bagua, el 5 de junio de 2009, en la denominada «Curva del Diablo», se ha recomendado seguir garantizando la presencia de intérpretes a favor de los ciudadanos indígenas que vienen siendo juzgados por estos hechos, así como la implementación de un mecanismo de traducción simultánea que permita una adecuada comprensión del proceso y la conclusión del mismo dentro de un plazo razonable.²⁵³

Derecho a la propiedad comunal de los pueblos indígenas

El derecho a la tierra de las comunidades campesinas y nativas se encuentra reconocido en los artículos 88 y 89 de la Constitución Política y 13 y 14 del Convenio 169 de la OIT, de los que se deriva el deber del Estado de garantizar su protección efectiva. Este tema fue abordado en nuestro informe «Análisis de la política pública sobre reconocimiento y titulación de las comunidades campesinas y nativas»,²⁵⁴ en el que exponemos tanto la carencia de una normativa integrada y actualizada que establezca un procedimiento de reconocimiento y titulación claro y sencillo, la débil rectoría del Ministerio de Agricultura y Riego, como las insuficientes capacidades técnicas, de gestión y presupuestales que, en conjunto, limitan los esfuerzos del Estado para la titulación de las tierras comunales.

Si bien el Poder Ejecutivo ha adoptado algunas medidas, como la dotación de recursos para atender a las numerosas comunidades campesinas y nativas que tienen pendiente su reconocimiento y la titulación de sus tierras comunales,²⁵⁵ la problemática no ha variado sustancialmente. En atención a ello, desde el Congreso de la República se han planteado iniciativas

²⁵³ Mediante el Oficio N° 666-2015/DP, del 13 de noviembre de 2015.

²⁵⁴ Informe de Adjuntía N° 002-2014-DP/AMASPPI-PPI, publicado el 30 de mayo de 2014.

²⁵⁵ Una medida importante es la aprobación de la operación de endeudamiento con el Banco Interamericano de Desarrollo para la implementación de la tercera etapa del proyecto «Proyecto Catastro, Titulación y Registro de Tierras Rurales» (PTRT-3), el 5 de noviembre de 2014. Asimismo, el Poder Ejecutivo otorgó recursos al Gobierno Regional de Loreto para cumplir con los acuerdos suscritos el 10 de marzo de 2015, referidos a la implementación de acciones de reconocimiento, saneamiento físico y legal y titulación de las comunidades nativas de las cuencas del Pastaza, Morona, Corrientes y Marañón; así como los acuerdos del proceso de consulta previa del Lote 192, relacionados con el saneamiento físico y legal (titulación y/o ampliación) de las áreas posesionadas por comunidades nativas y la formalización de las áreas afectadas por el establecimiento de servidumbres (Resolución Suprema N° 061-2006-EM).

legislativas que buscan declarar de interés nacional su solución, las que, al cierre del presente informe, no han prosperado.²⁵⁶

Debe tenerse en cuenta que algunas iniciativas para favorecer las inversiones podrían afectar el ejercicio de este derecho. Entre ellas, la aprobación de disposiciones especiales para la simplificación de procedimientos mineros en las que se le reconocía competencia a las juntas directivas para disponer de tierras comunales,²⁵⁷ la simplificación de procedimientos para el otorgamiento de servidumbres, derecho de vía y la obtención de bienes inmuebles para obras de infraestructura²⁵⁸ y el establecimiento de un marco para la adquisición y expropiación de inmuebles y la ejecución de obras de infraestructura.²⁵⁹

Ante esta situación, hemos continuando supervisado a las instituciones competentes, a las que, entre otras acciones, convocamos a una reunión de trabajo, en seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe N° 002-2014-DP/AMASPPI. De ese modo se puso en evidencia que subsisten dificultades en la centralización de la información sobre las comunidades campesinas y nativas reconocidas y tituladas en el país. Por ello solicitamos al Organismo para la Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI), información sobre el proceso de transferencia del catastro rural al Ministerio de Agricultura.²⁶⁰ Asimismo, solicitamos al Ministerio de Agricultura y Riego información sobre las comunidades campesinas y nativas tituladas en los últimos cinco años,²⁶¹ a fin de conocer si se han cumplido o no las recomendaciones formuladas.

²⁵⁶ Iniciativas como el Proyecto de Ley N° 4221-2014/CR, del 4 de marzo de 2015, que propone declarar de necesidad pública e interés nacional la titulación de las tierras de las comunidades nativas y campesinas en el Perú. Este proyecto cuenta con dictamen favorable de la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología desde el 19 de junio de 2015, y se está a la espera de la emisión del dictamen de la Comisión Agraria, desde el 12 de marzo de 2015.

²⁵⁷ Decreto Supremo N° 001-2015-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 6 de enero de 2015.

²⁵⁸ Ley N° 30327, Ley que establece medidas para promover las inversiones y el desarrollo sostenible en las zonas de mayor exclusión social, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 21 de mayo de 2015.

²⁵⁹ Decreto Legislativo N° 1192, que establece un marco de adquisición y expropiación de inmuebles, transferencia de inmuebles de propiedad del Estado, liberación de interferencias y dicta otras medidas para la ejecución de obras de infraestructura, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 23 de agosto de 2015 y su modificatoria, Decreto Legislativo N° 1210, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 23 de septiembre de 2015. Ambos decretos fueron en virtud de la Ley N° 30335 del 1 de julio de 2015, mediante la cual el Congreso de la República facultó al Poder Ejecutivo a legislar por 90 días calendario en materia administrativa, económica y financiera.

²⁶⁰ Mediante el Oficio N° 34-2015-DP/AMASPPI-PPI, del 23 de junio de 2015, remitido al Secretario General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal.

²⁶¹ Mediante el Oficio N° 445-2015-DP, del 28 de agosto de 2015.

En relación con el proyecto de reglamentación del título tercero de la Ley N° 30230,²⁶² sobre procedimientos para facilitar el saneamiento físico y legal de predios vinculados a proyectos de inversión, expresamos nuestra preocupación institucional por las dificultades que afrontan las comunidades campesinas y nativas para lograr un adecuado reconocimiento y titulación de sus tierras, la cual podría verse agravada con las disposiciones previstas en dicho proyecto. Ante ello, formulamos, una propuesta de redacción del artículo 14 del proyecto de reglamento, a fin de excluir del alcance de la Ley N° 30230, a las tierras y territorios de pueblos indígenas, así como a las que son de propiedad y posesión de comunidades campesinas y comunidades nativas.²⁶³

Del mismo modo, mediante el Decreto Supremo N° 001-2015-MINEM²⁶⁴ se dispuso que las comunidades campesinas debían presentar, como requisito, el reconocimiento de su derecho de propiedad con un documento emitido por un órgano distinto a la asamblea general.²⁶⁵ Por ello se recordó al Ministerio de Energía y Minas que, conforme a la Ley N° 26505,²⁶⁶ se requiere contar con el voto favorable de no menos de los dos tercios de los miembros de la asamblea general para disponer, gravar, arrendar o ejercer cualquier otro acto de disposición sobre las tierras comunales.²⁶⁷ De esta forma se persigue alertar sobre posibles interpretaciones del decreto en mención que podrían afectar el ejercicio del derecho de las comunidades sobre sus tierras comunales.

Una medida que concitó el debate público fue el Proyecto de Ley N° 3941/2014-PE,²⁶⁸ que propone simplificar procedimientos para imponer servidumbres sobre terrenos eriazos de propiedad estatal y protección de derechos de vía y localización de área para proyectos de inversión, entre otros. Sobre el particular, solicitamos²⁶⁹ al Congreso de la República que se incluya una disposición que señale expresamente que la medida no afectará los derechos colectivos de pueblos indígenas. No obstante, en abril, la

²⁶² La ley fue publicada en el diario oficial *El Peruano* el 12 de julio de 2014.

²⁶³ Mediante el Oficio N° 100-2015-DP/AMASPPI, del 13 de mayo de 2015, remitido al Viceministro de Construcción y Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

²⁶⁴ Decreto publicado en el diario oficial *El Peruano* el 6 de enero de 2015.

²⁶⁵ La Asamblea General constituye el máximo órgano de gobierno de una comunidad, según lo establece el artículo 17 la Ley de Comunidades Campesinas, Ley N° 24656, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 14 de abril de 1987.

²⁶⁶ Ley de inversión privada en el desarrollo de las actividades económicas en las tierras del territorio nacional y de las comunidades campesinas y nativas, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de julio de 1995.

²⁶⁷ Mediante el Oficio N° 26-2015/DP, del 9 de enero de 2015.

²⁶⁸ Proyecto del 5 de noviembre de 2014, remitido a la Presidencia del Congreso de la República.

²⁶⁹ Mediante el Oficio N° 522-2014/DP, del 26 de noviembre de 2014.

Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología (CPAAAAE) emitió su dictamen sin atender esta recomendación, por lo cual debimos reiterarla ante la Presidencia del Congreso.²⁷⁰ Le recordamos, además, que no se puede emitir ninguna norma que implique cambios sobre los derechos colectivos de los pueblos indígenas sin que haya sido previamente consultada. Finalmente, estas recomendaciones fueron recogidas en la autógrafa de la Ley N° 30327.

Una fórmula similar fue recogida por el Decreto Legislativo N° 1192,²⁷¹ cuya décima disposición complementaria final establecía que las disposiciones contenidas en el título referido al procedimiento de expropiación (Título IV) no pueden ser aplicables en tierras y territorios de pueblos indígenas u originarios ni afectar derechos de propiedad o de posesión de comunidades campesinas y nativas. No obstante, mediante el Decreto Legislativo N° 1210 se modificó esta disposición, eliminando la exclusión de la norma a las comunidades campesinas y comunidades nativas.

No podemos dejar de referirnos al caso de la comunidad nativa Alto Tamaya Saweto, cuya principal demanda, la titulación de sus tierras, fue atendida recién el 30 de enero, tras un proceso de veinte años.²⁷² Sin embargo, dicho título no pudo ser registrado debido a que el Bosque de Producción Permanente (BPP) de Ucayali debía ser redimensionado por estar superpuesto con las tierras otorgadas a dicha comunidad. Luego de varios meses, cumplido este último procedimiento, el 19 de agosto se inscribió²⁷³ el título de propiedad, que reivindica, además, la lucha iniciada por el dirigente Edwin Chota Valera.

Se espera que el Ministerio de Agricultura y Riego continúe implementando acciones para el fortalecimiento de la rectoría que ejerce en materia de saneamiento físico y legal sobre las tierras de las comunidades campesinas y nativas. Continuaremos supervisando dichas acciones, así como las que se desplieguen desde los gobiernos regionales, directos responsables de la función de reconocimiento y titulación de las tierras comunales.

²⁷⁰ Mediante el Oficio N° 201-2015/DP, del 9 de abril de 2015.

²⁷¹ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 23 de agosto de 2015, que aprueba la ley marco de adquisición y expropiación de inmuebles, transferencia de inmuebles de propiedad del Estado, liberación de interferencias y dicta otras medidas para la ejecución de obras de infraestructura.

²⁷² Mediante resolución expedida por la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali, aprobando el título de propiedad de la comunidad nativa Alto Tamaya Saweto.

²⁷³ Cabe señalar que durante el trámite de inscripción se produjo la observación sobre el redimensionamiento del BPP, lo que motivó un pedido de información y recomendaciones a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, cursadas mediante el Oficio N° 272-2015/DP, del 29 de mayo de 2015.

De otro lado, ante las expectativas generadas por la implementación del proyecto «Proyecto Catastro, Titulación y Registro de Tierras Rurales» (PTRT-3),²⁷⁴ financiado por el BID y que permitirá contar con recursos para el reconocimiento y titulación de comunidades campesinas y nativas, la institución supervisará la adecuada implementación de los procesos de titulación que se realicen con los fondos previstos por dicho proyecto y que se garantice la participación de organizaciones representativas de los pueblos indígenas en el monitoreo del mismo.

Derecho de los pueblos indígenas en aislamiento y contacto inicial

Debido a los continuos avistamientos y encuentros con miembros del pueblo indígena en aislamiento Mashco Piro en los ríos Alto Madre de Dios y Las Piedras, región Madre de Dios, recomendamos al Ministerio de Cultura, ente rector en esta materia, medidas que garanticen el principio de no contacto y la libre elección de estos pueblos de permanecer en aislamiento.²⁷⁵ Igualmente, recomendamos una actuación articulada con los miembros del Régimen Especial Transectorial, considerado en la Ley N° 28736, para garantizar los derechos fundamentales de los miembros de las comunidades nativas de Shipetiari y Diamante, aledañas a las zonas donde se venían produciendo los avistamientos del pueblo indígena Mashco Piro.²⁷⁶

Asimismo, se recomendó²⁷⁷ a los ministerios de Cultura y Salud actuar con urgencia frente a los casos de exposición a mercurio y otras complicaciones de salud que tuvo el pueblo indígena Nahua de Santa Rosa de Serjali, ubicados dentro de la Reserva Territorial Kugapakori, Nahua, Nanti y otros, en las regiones de Cusco y Ucayali. Ambos sectores enviaron equipos especializados a la zona a fin de conocer las causas de la exposición y brindar la atención necesaria a la población.²⁷⁸

También recomendamos al Congreso de la República el archivo definitivo del proyecto de ley N° 2320-2012-CR, que busca declarar como de necesidad pública e interés nacional la construcción de una carretera en el tramo Nueva Edén-Boca Manu-Boca Colorado, en el Alto Madre de Dios.

²⁷⁴ El proyecto no ha estado exento de cuestionamiento por parte de las organizaciones indígenas, por el número de comunidades que serían reconocidas y tituladas, así como por la prioridad que se da al tema frente a la titulación de predios individuales. Por ello que la Asociación Interétnica de Desarrollo de la Selva Peruana (AIDSESP) interpuso una queja ante el Mecanismo Independiente de Consulta e Investigación (MICI) del BID, solicitando la suspensión de los desembolsos del BID hasta que se produzca la rectificación del proyecto PTRT3.

²⁷⁵ Oficio N° 181-2015-DP/AMASPPI, del 24 de julio de 2015.

²⁷⁶ *Ibíd.*

²⁷⁷ Oficio N° 55-2015-2015-DP/AMASPPI-PPI, del 1 de septiembre de 2015.

²⁷⁸ Oficio N° 57-2015-DACI-VMII/MC, del 28 de diciembre de 2015.

Esta iniciativa legislativa contraviene la normativa vigente sobre protección de estos pueblos y de las áreas naturales protegidas.²⁷⁹

Actualmente supervisamos la culminación de los estudios de adecuación y categorización de las reservas territoriales indígenas, los estudios de reconocimiento de las cinco propuestas de creación de estas reservas y la aprobación de planes de protección, así como un reglamento de infracciones y sanciones a quienes promuevan o realicen contactos forzados.

Casos ilustrativos

1. Titulación de la comunidad nativa Alto Tamaya Saweto

En abril de 2003, la comunidad nativa Alto Tamaya Saweto solicitó la titulación de sus tierras comunales al Gobierno Regional de Ucayali, el Ministerio de Agricultura y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP). Pese a las insistentes gestiones de los miembros de la comunidad, el trámite de titulación estaba paralizado hasta que se reactivó luego del violento asesinato, el 1 de septiembre de 2014, presuntamente a manos de traficantes madereros, de los dirigentes Edwin Chota Valera, Leoncio Quintisima Meléndez, Francisco Pinedo Ramírez y Jorge Ríos Pérez. Este hecho conmocionó al país y puso en evidencia el grave riesgo en que se encuentran los pueblos indígenas frente a acciones ilícitas como la tala ilegal.

Ante esta situación, supervisamos todos los niveles del Estado con competencias para la titulación de la comunidad. El 8 de enero de 2015 recomendamos al nuevo gobernador regional²⁸⁰ y a la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali²⁸¹ que concluyan el trámite de titulación. El 30 de enero, la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali aprobó²⁸² el título de propiedad de la comunidad nativa. Ese mismo día presentamos un informe²⁸³ con las principales acciones realizadas y formulamos un conjunto de recomendaciones dirigidas al Poder Ejecutivo, al Ministerio Público y al Gobierno Regional de Ucayali.

La inscripción del título de propiedad en los Registros Públicos también supuso la intervención de nuestra institución, a fin de lograr el redimen-

²⁷⁹ Oficio N° 765-2015-DP, del 11 de diciembre de 2015.

²⁸⁰ Mediante el Oficio N° 2-2015-DP/OD-Ucayali, del 8 de enero de 2015.

²⁸¹ Mediante el Oficio N° 11-2015-DP/OD-Ucayali, del 15 de enero de 2015.

²⁸² cf. Resolución Directoral Regional de Agricultura N° 028-2015-GRU-P-GGR-GRDE-DRSAU.

²⁸³ Informe N° 001-2015-DP/AMASPPI-PPI, «Supervisión del cumplimiento de los compromisos del Estado para la atención de la comunidad nativa de Alto Tamaya Saweto», remitido a la Presidencia del Consejo de Ministros, a los ministerios del Interior, Defensa, Agricultura y Riego, Vivienda y Construcción, así como al Alto Comisionado en asuntos de lucha contra la tala ilegal y al Gobernador Regional de Ucayali.

sionado del Bosque de Producción Permanente de Ucayali, con el que se superponía la propiedad. Las recomendaciones²⁸⁴ formuladas al Ministerio de Agricultura y Riego y a la SUNARP permitieron que el 19 de agosto la SUNARP inscriba el título de la comunidad nativa Alto Tamaya Saweto.

2. *Derecho a la consulta previa en el proceso de categorización del Parque Nacional Sierra del Divisor*

El 31 de enero de 2014, el Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNANP) y las organizaciones representativas de los pueblos indígenas Matsés, Asháninka, Huambisa, Isconahua y Shipibo-Conibo suscribieron el acta de acuerdos adoptados en el proceso de consulta previa del «Expediente técnico que sustenta la categorización de la zona reservada Sierra del Divisor en el Parque Nacional Sierra del Divisor».

Sin embargo, transcurrieron más de 21 meses sin que la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio de Ambiente (MINAM) adopten una decisión respecto a la aprobación del decreto supremo que permita la implementación de los acuerdos del proceso de consulta, a pesar de los reiterados pedidos de los pueblos indígenas,²⁸⁵ que incluso realizaron movilizaciones hasta la ciudad de Lima.²⁸⁶

Ante ello, remitimos diversas solicitudes de información y recomendamos a las entidades del Estado involucradas en la implementación de los acuerdos adoptados en el proceso de consulta que aprueben la norma correspondiente.²⁸⁷ Dichas recomendaciones no fueron oportunamente atendidas.

En este contexto, y dado el pedido de los pueblos indígenas afectados,²⁸⁸ presentamos una demanda de amparo contra la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el MINAM²⁸⁹ por la vulneración del derecho a la iden-

²⁸⁴ Mediante el Oficio N° 272-2015/DP, del 29 de mayo de 2015.

²⁸⁵ Como las comunicaciones remitidas por los representantes de los pueblos consultados al Jefe del Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNANP) del 5 de mayo de 2015; a la Presidencia de la República, del 7 de mayo de 2015, exigiendo la aprobación del decreto supremo.

²⁸⁶ Realizadas en los meses de mayo y septiembre de 2015. Pueden consultarse las notas periodísticas: <<http://www.radioexitosa.pe/actualidad/exp160858-piden-que-sierra-del-divisor-sea-categorizada-como-parque-nacion-al>> y <<http://elcomercio.pe/peru/pais/pcm-aun-no-decide-futuro-sierra-divisor-noticia-1841298>>, respectivamente.

²⁸⁷ Mediante los oficios N° 416-2015/DP, del 4 de agosto de 2015, y N° 545-2015/DP, del 22 de septiembre de 2015.

²⁸⁸ El 21 de octubre de 2015, el Jefe de la comunidad y pueblo indígena Matsés y el Jefe de la comunidad nativa Lobo Santarrosino solicitaron a nuestra institución «el inicio de las acciones legales necesarias para hacer posible el cumplimiento de los acuerdos alcanzados durante el proceso de consulta previa del cual fuimos partícipes».

²⁸⁹ Presentada el 22 de octubre de 2014.

tividad cultural y el derecho a la consulta previa, respecto de la garantía del cumplimiento de acuerdos arribados en el proceso de consulta realizado al expediente técnico que sustenta la categorización de la zona reservada Sierra del Divisor, en el Parque Nacional Sierra del Divisor. Esta demanda fue admitida el 26 de octubre por el Primer Juzgado Constitucional de Lima (Expediente N° 17819-2015).

El 9 de noviembre, las entidades demandadas publicaron el Decreto Supremo N° 014-2015-MINAM que aprueba la categorización de la Zona Reservada Sierra del Divisor en Parque Nacional Sierra del Divisor. De este modo se alcanza el objetivo de la demanda de amparo presentada.

3. *Adecuada atención al pueblo indígena Urarina*

Entre el 23 de octubre y 4 de noviembre, supervisamos la situación de las comunidades nativas del pueblo indígena Urarina, ubicadas en la cuenca del río Chambira, distrito de Urarinas, provincia y región Loreto.

Durante la supervisión observamos un conjunto de problemas recurrentes, como las deficiencias en la ejecución de los programas sociales, barreras para acceder al documento nacional de identidad, impedimentos para acceder a la educación secundaria, situaciones de violencia física y sexual, entre otros.

Elaboramos un informe²⁹⁰ sobre estos problemas y recomendamos a los ministerios de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), Educación, Mujer y Poblaciones Vulnerables, así como al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que implemente acciones para revertir esta situación que afecta la integridad y el desarrollo de esta población, especialmente a las adolescentes y mujeres jóvenes.²⁹¹

En respuesta, el MIDIS se comprometió a establecer, en coordinación con el Banco de la Nación, un nuevo punto de pago en la Comunidad Nativa San Pedro, lo que acortaría las distancias con los usuarios de comunidades más alejadas.²⁹²

Asimismo, se ha logrado que el Programa Juntos identifique a 3,496 hogares calificados como pobres y pobres extremos del distrito de Urarinas, cuyos integrantes serán afiliados próximamente. Además, ha programado,

²⁹⁰ Informe N° 002-2015-DP/AMASPI-PPI, denominado «La situación del pueblo indígena Urarina de la cuenca del Chambira - Región de Loreto».

²⁹¹ Mediante los oficios N° 0676-2015/DP, N° 0677-2015/DP, N° 0678-2015/DP y N° 0679-2015/DP, remitidos el 18 de noviembre de 2015.

²⁹² Mediante el Oficio N° 1389-2015-MIDIS/DM, del 30 de diciembre de 2015.

para el primer trimestre del 2016, realizar campañas informativas en la zona respecto de los criterios de ingreso, permanencia y salida del programa social. Finalmente, ha previsto capacitar al responsable de la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad sobre los procedimientos de atención de solicitudes formuladas por los pueblos indígenas, lo que permitirá identificar a potenciales usuarios de los programas sociales en la zona.

2.9. Derecho a la vida, integridad y libertad personal

Uso desproporcionado de la fuerza y afectaciones a la vida e integridad personal

Hemos atendido casos de afectación a la integridad personal atribuidos a efectivos policiales, agentes penitenciarios, miembros de las fuerzas armadas, así como a personal de serenazgo y de la policía municipal. Los casos atribuidos a la Policía Nacional están referidos al uso desproporcionado de la fuerza y agresiones físicas y verbales en las intervenciones policiales, marchas de protesta, así como durante la permanencia de los detenidos en las sedes policiales.²⁹³

Las quejas contra las Fuerzas Armadas tienen como afectados a los voluntarios del servicio militar, algunos de los cuales decidieron abandonar el servicio a consecuencia de los actos de agresión. En el caso del INPE, las afectaciones a la integridad fueron cometidas contra los internos e internas, presuntamente como castigo por un hecho cometido. Por su parte, en el caso del serenazgo y la policía municipal, las quejas están referidas a agresiones físicas y uso desproporcionado de la fuerza durante los operativos de fiscalización, en agravio especialmente de personas que ejercían el comercio ambulatorio. En el 2015 se han conocido 78 quejas por afectación a la integridad personal (52 fundadas y 26 en trámite): 38 son contra la Policía Nacional, 13 contra las Fuerzas Armadas, 10 contra el INPE y 17 contra el Serenazgo y la Policía Municipal.

En todos estos casos solicitamos las investigaciones correspondientes y la pronta evaluación médica de las personas afectadas con la aplicación del protocolo de reconocimiento médico legal para la detección de lesiones o muerte resultante de tortura.²⁹⁴ Igualmente, con la finalidad de contribuir con la investigación, se recomendó al Ministerio Público²⁹⁵ viabilizar la implementación de la Guía de valoración del daño psíquico en víctimas

²⁹³ En el apartado dedicado a la conflictividad social de este informe se desarrolla el dato sobre el número de personas fallecidas en dicho contexto.

²⁹⁴ Aprobado por la Resolución de la Comisión Ejecutiva del Ministerio Público N° 705-98-MP-CEMP, del 4 de noviembre de 1998.

²⁹⁵ Oficio N° 193-2015-DP/ADHPD, del 3 de noviembre de 2015.

adultas de violencia familia, sexual y tortura, la cual aún presenta dificultades para su aplicación.

Necesidad de que el Estado garantice recursos para el Mecanismo de prevención de la tortura

En diciembre se publicó la Ley N° 30394, que amplía las funciones de la Defensoría del Pueblo como órgano encargado del Mecanismo Nacional de prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes. Dicha norma fue emitida en cumplimiento del compromiso asumido por nuestro país con la suscripción del Protocolo Facultativo de la Convención de la Tortura, que estableció la obligación de conformar dicho mecanismo en el plazo de un año contado a partir de su ratificación y entrada en vigor (octubre de 2006). El objetivo principal del Mecanismo es establecer un sistema de visitas periódicas a los lugares donde se encuentren personas privadas de su libertad, entendida en su sentido más amplio, con el fin de prevenir las situaciones de afectación a la integridad personal, así como de hacer recomendaciones para mejorar sus condiciones y la legislación vigente.

En ese sentido, venimos realizando las acciones destinadas a la implementación de esta nueva función. Para ello hemos solicitado al Presidente Constitucional de la República y al Presidente del Congreso, entre otras autoridades,²⁹⁶ el presupuesto adicional que se requiere para cumplir adecuadamente dicho mandato.²⁹⁷

Este pedido se sustenta en el artículo 18 del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura, que establece la obligación del Estado de proporcionar recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del Mecanismo, así como en la naturaleza de la nueva función, que requiere contar con un equipo multidisciplinario mínimo.

²⁹⁶ Oficios N° 0268-2014/DP, N° 0791-2015/DP, N° 001-2016/DP y N° 0046-2016/DP, del 16 de junio de 2014, 29 de diciembre de 2015, 5 de enero y 28 de enero de 2016, respectivamente.

²⁹⁷ La Ley N° 30394 no asigna presupuesto a la Defensoría del Pueblo para el cumplimiento de esta nueva función.

Afectaciones a la libertad personal

Durante el periodo hemos seguido conociendo casos de afectación a la libertad personal debido, principalmente, a la deficiente identificación e individualización de las personas procesadas, la falta de levantamiento oportuno de los mandatos de detención por las autoridades judiciales, así como por demoras en el traslado de los detenidos requisitoriados a las sedes judiciales. Preocupa que se sigan presentando detenciones de personas ajenas al proceso penal ante la falta de una adecuada identificación de los imputados en la investigación preliminar. Esta situación genera que algunos magistrados hagan uso de la información del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) para completar dicha información, sin verificar si los datos corresponden a la persona procesada ni acreditar indicios que la vinculen con el hecho delictivo. Vinculado con lo anterior, también registramos casos de ciudadanos que fueron notificados para prestar sus declaraciones, como investigados o testigos, en investigaciones preparatorias llevadas a cabo por diversas fiscalías en el interior del país, por el hecho de tener iguales apellidos y similares nombres y cuyos datos igualmente fueron extraídos de la base de datos del RENIEC.

Otro problema es la omisión de las autoridades judiciales de levantar oportunamente los mandatos de detención, pese a que los detenidos fueron puestos a disposición del órgano judicial y resuelto su situación jurídica o fueron absueltos, cumplieron su condena o gozan de beneficios penitenciarios.

La demora en el traslado de las personas requisitorias a las sedes judiciales del interior del país o a aquellas ubicadas en una jurisdicción distinta del lugar de la detención, tiene su origen en la falta de presupuesto para cubrir los costos del alto número de detenidos,²⁹⁸ así como a la falta de aplicación del procedimiento para la ejecución de audiencias virtuales. Además, esta situación genera hacimiento, principalmente, en la División de Requisitorias de la Policía Nacional, con sede en Lima, y es, además, un escenario propicio para actos de corrupción. De nuestras intervenciones se observa que la falta de implementación de las audiencias virtuales se debe, por un lado, a la falta de diligencia de los efectivos policiales para dar a conocer a los detenidos este mecanismo y, por otro, al desconocimiento del procedimiento de audiencias virtuales por el personal del Poder Judicial. De allí la necesidad de dar una mayor difusión y aplicación a este procedimiento.²⁹⁹

²⁹⁸ De acuerdo con la información alcanzada por la División de Requisitorias de la Policía Nacional con Oficio N° 07-2016-DIREICAJ-PNP/DIRAPJUS-DIVREQ-SEC, del 13 de enero de 2016, durante el 2015 se produjo la detención de 3,512 personas en la ciudad de Lima en base a mandatos de detención provenientes del interior.

²⁹⁹ Directiva N° 001-2013-CE-PJ, Procedimiento para la ejecución de audiencias virtuales.

Por otro lado, hemos seguido la problemática de la falta de anulación y actualización de antecedentes policiales anteriores a 1991 que, según una nueva verificación, ascienden a 469,902. Sobre este tema, la Dirección Ejecutiva de Criminalística de la Policía Nacional ha nombrado³⁰⁰ una Comisión Especial que inició su trabajo depurando 4,616 antecedentes de personas fallecidas y 42,000 sobre hechos que ya no constituyen delito.

Con la finalidad de atender todos estos casos se han realizado visitas a las distintas unidades policiales, entre ellas, a las dependencias de la policía judicial. Igualmente, coordinamos y recomendamos a las autoridades judiciales la revisión de los expedientes judiciales y la adopción de medidas que permitan la restitución del derecho vulnerado. En algunos casos los hechos fueron puestos en conocimiento de las oficinas desconcentradas de Control de la Magistratura.

Un tema adicional fue la obligación de la Policía Nacional de dar cumplimiento a la Ley N° 29685, que establece medidas especiales en casos de desaparición de niños, niñas, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad mental, física o sensorial. A raíz de algunas quejas por la negativa de las autoridades policiales a recibir inmediatamente las denuncias por la desaparición de menores de edad, se recomendó al Director General de la Policía Nacional del Perú³⁰¹ disponer las medidas correctivas frente a los casos recibidos, así como garantizar la observancia de la norma y su adecuada difusión. Con este mismo propósito nuestra institución distribuyó a las comisarías del país un afiche informativo sobre la obligación policial de realizar inmediatamente las diligencias de búsqueda y localización de menores de edad. Debe destacarse la emisión de dos órdenes telefónicas por parte de la Región Policial Lima para asegurar el cumplimiento de la ley.³⁰²

Finalmente, al haberse detectado que el sistema de denuncias policiales (SIDPOL) no contaba con una opción para el registro de denuncias por desaparición de personas, se recomendó a la institución policial³⁰³ agregar esta opción, recomendación que fue acogida.³⁰⁴

³⁰⁰ A través de la Resolución Directoral N° 10-2015-DIREJ/CRI-PNP/EM-UPA, del 26 de marzo de 2015.

³⁰¹ Oficio N° 290-2015/DP, del 9 de junio de 2015.

³⁰² Órdenes Telefónicas N° 2935-2015-REGIONPOLICIAL LIMA/CEOPOL-DEPINCOM y N° 407-2015-REGPOL-L/OFIEDU-SEC, del 24 de octubre y 14 de noviembre de 2015, respectivamente.

³⁰³ Oficio N° 763-2015-DP, del 9 de diciembre de 2015

³⁰⁴ Información alcanzada mediante el Oficio N° 013-2016-REGPOL-LIMA/DIVTER-CENTRO-1/CSA-SN del 14 de enero de 2016.

Caso ilustrativo

1. *Detención arbitraria por omisión de la autoridad judicial en el levantamiento del mandato de detención (Expediente N° 13317-2015-LIMA)*

El 23 de junio se supo del caso del ciudadano L.E.H.G., detenido el 18 de junio en base a una orden de captura por el delito de tráfico ilícito de drogas emitida por el 39 Juzgado Penal de Lima. El afectado señaló haber sido puesto a disposición de la Mesa de Partes de los Juzgados Penales de Lima, pero no fue recibido en razón de que el citado juzgado había sido desactivado. Como no era recibido por ningún órgano jurisdiccional, fue conducido por el personal policial a la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura, donde le sugirieron que su familia solicite el desarchivamiento del expediente para que un nuevo juzgado se haga cargo de las diligencias. Se consiguió que el detenido fuera puesto a disposición del 42 Juzgado Penal de Lima, que dispuso su libertad al comprobar que el proceso había sido cancelado (sobreseído).

Sin perjuicio de ello, se recomendó³⁰⁵ al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Lima que disponga que, en casos similares, los detenidos sean recibidos por la mesa de partes de los juzgados penales y se ubique el expediente para la determinación de su situación jurídica dentro del plazo estrictamente necesario, y se evite trámites innecesarios como el desarchivamiento de los procesos. La recomendación fue acogida por la autoridad, que dispuso³⁰⁶ «oficiar a la Jefa de la Mesa de Partes de los Juzgados Penales de Lima, a fin que, en los casos de personas detenidas por orden de captura provenientes de órganos jurisdiccionales desactivados, proceda en el acto y bajo responsabilidad funcional que asuma competencia y resuelva conforme a sus atribuciones».

2.10. Derecho de las mujeres a una vida libre de violencia

La violencia contra las mujeres es una de las manifestaciones más extendidas y frecuentes de vulneración de derechos humanos. Se produce tanto en el ámbito público como en el privado y su expresión más nociva es el femicidio. De acuerdo con el Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe (CEPAL),³⁰⁷ el Perú cuenta con la tercera tasa más alta de femicidio en América del Sur (90 registrados en el 2014).

³⁰⁵ Mediante el Oficio N° 172-2015/DP-ADHPD-PPDDP, del 6 de julio de 2015.

³⁰⁶ Mediante resolución del 15 de septiembre del 2015.

³⁰⁷ CEPAL. *Infografía sobre la situación del femicidio/femicidio en la región*. Disponible en: <<http://www.cepal.org/es/infografias/femicidio>>. Consulta realizada el 23 de noviembre de 2015.

A nivel nacional, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables³⁰⁸ registra 737 feminicidios entre enero de 2009 y octubre de 2015, mientras que otras 769 sobrevivieron al ataque durante el mismo periodo. Los índices de violencia contra las mujeres no han experimentado una reducción significativa. En efecto, de acuerdo con la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2014 (ENDES 2014),³⁰⁹ el 72.4% de las mujeres alguna vez unidas sufrieron algún tipo de violencia por parte del esposo o compañero. De igual modo, se reporta que el 66% de las mujeres alguna vez unidas manifestó que el esposo o compañero ejerció alguna forma de control sobre ellas, mientras que el 32% refirió ser víctima de violencia física y el 8%, de violencia sexual. El 77% de las mujeres que acudieron a alguna institución en buscar de ayuda cuando sufrieron maltrato fueron a la comisaria. Por su parte, el 42.9% de las mujeres que no buscaron ayuda cuando fueron agredidas indica que no lo hizo por considerarlo innecesario, mientras que el 15.6% no lo hizo por sentir vergüenza y el 12.6% porque ignoraba donde encontrar un servicio de ayuda.

Por su parte, el Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público³¹⁰ registra 995,937 denuncias por violencia familiar entre el 2009 y octubre de 2015, de las cuales el 85% son presentadas por mujeres. A pesar de que cada hora se registra un promedio de 18 denuncias de este tipo en el país, se estima que 6 de cada 10 víctimas no denuncian. Con relación al feminicidio, el mismo Observatorio³¹¹ reporta que 795 fueron asesinadas en un contexto de violencia feminicida entre enero de 2009 y octubre de 2015. En el mismo periodo, se registraron 129,668 denuncias por violación a la libertad sexual.

A nivel legislativo, el 7 de mayo se publicó la Ley N° 30323, que establece la restricción del ejercicio de la patria potestad a los padres condenados por delitos graves, como el parricidio y el feminicidio. Asimismo, el 23 de noviembre se publicó la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, que derogó la Ley N° 26260, Ley de protección frente a la violencia familiar, y reconoció de manera expresa la gravedad de la problemática de la violencia contra las mujeres en este contexto.

³⁰⁸ MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES. *Resumen estadístico de violencia feminicida*. Disponible en: <http://www.mimp.gob.pe/portalmimp2014/index.php?option=com_content&view=article&id=1407&Itemid=431>. Consulta realizada el 23 de noviembre de 2015.

³⁰⁹ cf. INEI. *Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2014*, pp. 361-404.

³¹⁰ OBSERVATORIO DE LA CRIMINALIDAD DEL MINISTERIO PÚBLICO. *Infografía con información estadística sobre violencia contra la mujer*. Noviembre 2015. Disponible en: <<http://portal.mpfm.gob.pe/descargas/00%20Infografia%2025%20nov%202015.pdf>>. Consulta realizada el 30 de noviembre de 2015.

³¹¹ *Ibidem*.

En relación con las políticas públicas, el 15 de octubre se publicó el Decreto Supremo N° 006-2015-MIMP, que aprobó el Protocolo interinstitucional de acción frente al feminicidio, tentativa de feminicidio y violencia de pareja de alto riesgo, que establece lineamientos y criterios comunes para garantizar una intervención interinstitucional articulada, eficaz y oportuna. Es necesario recordar que el 31 de diciembre culminó el plazo de vigencia del Plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009–2015, quedando pendiente el diseño y publicación de un nuevo Plan nacional para los próximos años.

En marzo publicamos el Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP/ADM, «Violencia contra las mujeres en relación de pareja en el Callao: Supervisión a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público». Entre los principales hallazgos se encuentra que en el 86% de los casos, la PNP no brindó medidas de protección inmediatas a las denunciantes, mientras que en el 68% las medidas de protección dictadas por el Ministerio Público no fueron implementadas por la PNP. Asimismo, se comprobó que solo existen 46 hogares de refugio temporal en nuestro país, de los cuales apenas once son administrados por los gobiernos locales (la región Callao no cuenta con ninguno). En el 56% de los expedientes fiscales la medida de protección a favor de la víctima se limitaba al impedimento o cese de la violencia. En consecuencia, recomendamos al Ministerio del Interior, a la Región Policial del Callao, al Ministerio Público, al Gobierno Regional y a los gobiernos locales del Callao medidas concretas para fortalecer su respuesta.

Medidas urgentes contra el feminicidio

El 10 de diciembre presentamos el Informe Defensorial N° 173-2015-DP/ADM, «Feminicidio íntimo en el Perú: análisis de expedientes judiciales (2012-2015)».³¹² Para ello evaluamos 50 expedientes sobre feminicidio íntimo (o su tentativa) de diferentes cortes superiores de justicia y aplicamos entrevistas y cuestionarios a actores claves del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio Público y Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La investigación determinó que el 60% de los feminicidios se cometen en el hogar de la víctima, del agresor o del que ambos compartían. Además, se pudo comprobar que el 94% de los agresores tienden a responsabilizar a la víctima de los hechos de violencia, principalmente, bajo la excusa de los «celos», y que en el 81% de los casos la Fiscalía no adoptó ninguna medida de protección a favor de la víctima, colocándola en una nueva situación de riesgo.

³¹² Este informe constituye, a la vez, el Octavo Reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (2015).

Por ello recomendamos a los ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y de Justicia y Derechos Humanos, al Ministerio Público y al Poder Judicial, que brinden espacios de capacitación sostenida sobre el trato adecuado a los procesos de violencia contra las mujeres, con la finalidad de garantizar plenamente su derecho de acceso a la justicia. En el caso del Ministerio Público, reiteramos la recomendación de que se aplique las medidas de protección, especialmente en los casos de tentativa de feminicidio, dentro del plazo legal y atendiendo de modo urgente la situación de riesgo y vulnerabilidad que enfrentan las víctimas. De igual modo recomendamos al Ministerio de Economía y Finanzas asignar un presupuesto adecuado a los sectores involucrados en la prevención, atención, investigación y sanción de la violencia contra las mujeres.

También participamos activamente como colaborador crítico de las reuniones del Grupo de Trabajo Nacional a cargo del seguimiento de la ejecución del Plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009-2015. Nuestra intervención tuvo la finalidad de supervisar que las acciones programadas respondan a los objetivos establecidos en el Plan.

Asimismo, participamos de la Mesa Intersectorial contra el Feminicidio,³¹³ cuyo trabajo dio como resultado la aprobación del Protocolo interinstitucional de acción frente al feminicidio, tentativa de feminicidio y violencia de pareja de alto riesgo».³¹⁴ Este protocolo establece lineamientos y criterios comunes de intervención interinstitucional, articulada, eficaz y oportuna en los casos de violencia de pareja de alto riesgo, tentativo de feminicidio y feminicidio, facilita el acceso a la justicia y garantiza la protección social de las víctimas, además de que fortalece las acciones de prevención del feminicidio mediante la valoración, categorización y gestión del riesgo en los casos de violencia contra las mujeres, principalmente de aquella que ocurre en las relaciones de pareja.

Cabe resaltar la reunión de trabajo del 17 de marzo con la Ministra de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, en la que se planteó la necesidad de contar con un documento que contenga los lineamientos de atención para los casos de violencia contra la mujer, especialmente en aquellos relacionados con las denuncias de sustracción internacional de menores, en los cuales la

³¹³ Esta instancia se creó el 2012, teniendo como marco el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan nacional contra la violencia hacia la mujer 2009-2015, siendo integrada por los representantes de los ministerios del Interior, Justicia y Derechos Humanos, Relaciones Exteriores, Educación, Salud y Mujer y Poblaciones Vulnerables. Asimismo, participan representantes del Ministerio Público, del Poder Judicial y, en calidad de observadores críticos, de la Defensoría del Pueblo y el CLADEM.

³¹⁴ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 006-2015-MIMP, publicado el 15 de octubre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

complejidad amerita una intervención especializada del ente rector en la materia.

Las oficinas defensoriales han reportado problemas en los servicios especializados de los Centros Emergencia Mujer, donde en algunos casos, falta de personal en las diversas disciplinas (legal, psicológico, social) para la atención de las usuarias.³¹⁵ Asimismo, la escasez de hogares de refugio temporal se hace evidente en otras regiones. En Tacna, incluso, el único hogar existente no recibe casos nuevos en diciembre. Otro problema³¹⁶ es la falta de un presupuesto adecuado en algunos de los gobiernos regionales para la implementación de las políticas públicas enfocadas en la reducción de los índices de violencia contra las mujeres.

Casos ilustrativos

1. *Indebida tipificación de delito de feminicidio por parte del Ministerio Público de Piura (Expediente N° 2163-2015-PIURA)*

Luego de que se dieran a conocer públicamente las imágenes en las que se observaba a la ciudadana M.R.C.S. siendo brutalmente agredida y arrastrada en el suelo por su pareja en las afueras de un hotel en Piura, supervisamos la investigación y el proceso penal que se inició ante el Primer Despacho de Investigación Preparatoria de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Piura y el Tercer Juzgado de Investigación Preparatoria de la Corte Superior de Justicia de Piura.

Constatamos vulneración de los derechos fundamentales a la vida, integridad personal, acceso a la justicia y tutela judicial efectiva, puesto que el juzgado había desestimado el pedido de prisión preventiva en contra del agresor, al considerar que no se trataría de un caso de tentativa de feminicidio sino de lesiones leves, pues el agresor no habría tenido intención de matar a la agraviada. Presentamos un *amicus curiae*³¹⁷ dirigido al Primer Despacho de Investigación de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Piura a fin de reforzar la posición asumida por la Fiscalía respecto de que los hechos constituían una tentativa de feminicidio. El informe jurídico tuvo como objetivo que el órgano juzgador aceptara la futura acusación del fiscal y pasara el caso a juicio oral, de manera que se dictara sentencia condenatoria

³¹⁵ Información proporcionada por las oficinas defensoriales de Tacna y Moquegua.

³¹⁶ Información proporcionada por las oficinas defensoriales de Piura y Puno.

³¹⁷ Contenido en el Informe de Adjuntía N° 010-2015-DP/ADM, presentado por la Oficina Defensorial de Piura, el 7 de septiembre de 2015.

en contra del agresor por el delito de tentativa de feminicidio. Al cierre del presente informe y desde el 26 de agosto de 2015, el agresor cumple prisión preventiva.

2. *Inadecuada aplicación de excepciones para archivar judicialmente una denuncia por acoso sexual callejero (Expediente N° 11797-2014)*

Tomamos conocimiento de que la denuncia de la ciudadana M.S.R., por un acto contra el pudor en su agravio, dentro de una de las unidades del transporte público urbano «El Metropolitano», sería archivado porque, según la jueza a cargo, los hechos no calificaban como delito.

Nuestra institución presentó el Informe de Adjuntía N° 013-2015-DP/ADM, ante la Segunda Sala Penal Liquidadora de Lima, con el objetivo de evidenciar que este caso se ubicaba en el contexto de violencia cotidiana contra las mujeres en el espacio público (acoso sexual callejero) y recomendar la adecuación típica de los hechos al delito de exhibiciones y publicaciones obscenas. Asimismo, que la aplicación de la excepción de la naturaleza de acción aplicada por el Quincuagésimo Séptimo Juzgado Penal de Lima no fue adecuada, ya que afectó el derecho a la tutela judicial efectiva de la ciudadana M.S.R.

Al cierre del presente informe, la Segunda Sala Penal Liquidadora de Lima no ha emitido la resolución correspondiente. No obstante, consideramos que esta intervención ha sido fundamental para resguardar el derecho al acceso a la tutela judicial efectiva de la recurrente y que el proceso continúe.

3. *Irregularidades en proceso judicial por violación sexual (incesto): Falta de valoración de pericias psicológicas y testimonio de la víctima (Expediente N° 363-2015-LIMA)*

Tomamos conocimiento de un proceso penal de violación sexual iniciado contra el padre de la ciudadana G.C.R.U., un caso de incesto en el que se denunciaban hechos de violación sexual desde que la víctima tenía siete años. El proceso estaba por concluir sin considerar pruebas fundamentales, como las pericias psicológicas y el testimonio de la propia agraviada.

Se sostuvo una reunión con la ciudadana G.C.R.U., acompañada por una abogada del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, quien señaló que el caso podría quedar impune debido a que no estaban considerando pruebas fundamentales en el proceso, así como otras irregularidades, como la confrontación contra el agresor en reiteradas oportunidades, que afectaba el tratamiento de la víctima. Luego de evaluar el caso, se presentó el Informe de

Adjuntía N° 002-2015-DP/ADM a la Primera Sala Penal Transitoria de Lima Norte, con el propósito de compartir estándares internacionales en materia de violación sexual de mujeres y protección de derechos fundamentales.

El informe se centró en relevar la importancia de las pericias psicológicas en el proceso de violación sexual, el valor del testimonio de la víctima; la obligación de brindar un trato digno, respetuoso y sin revictimización, haciendo mención del Acuerdo Plenario N° 1-2011/CJ-116 sobre «Apreciación de la prueba en delitos contra la libertad sexual», así como jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos³¹⁸ y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.³¹⁹

El 16 de enero de 2015 se presentó el informe y representantes de nuestra institución asistieron a la audiencia de juicio oral para señalar esta intervención. La Primera Sala Penal Transitoria de Lima Norte emitió sentencia el 22 de enero de 2015, imponiendo 17 años de pena privativa de libertad al agresor y S/ 40,000.00 de reparación civil. En esta resolución se consideran las pericias psicológicas como pruebas fundamentales de los hechos denunciados.

2.11. Derecho a la igualdad y no discriminación

El racismo y la discriminación siguen afectando a grupos en grave situación de vulnerabilidad debido, por un lado, a los estigmas, prejuicios y estereotipos que se aplica sobre ellos y, por otro, a los atributos —percibidos como negativos— que los caracterizan, como el color de la piel, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, entre otros.

Casos de discriminación atendidos

El 2015 recibimos 54 quejas por presunta discriminación, de las cuales el 54% se declaró fundado y el 20%, infundado; al cierre del presente informe, el 26% está en trámite. La mayoría de actos discriminatorios ocurrió en los ámbitos laboral, educativo, salud y en instituciones públicas en general. Los casos dan cuenta, principalmente, de limitaciones en el acceso y la permanencia en el trabajo por discapacidad, maternidad, apariencia física, orientación sexual e identidad de género, así como de una inadecuada atención a usuarios de salud que viven con VIH o tienen algún problema en

³¹⁸ CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. *Caso Rosendo Cantú y otra vs. México*. Sentencia del 31 de agosto del 2010. (Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas), párrafo 89.

³¹⁹ TRIBUNAL EUROPEO DE DERECHOS HUMANOS. *Asunto Gani c. España*. Sentencia del 19 de febrero de 2013, párrafo 47.

su salud, además de restricciones impuestas a cadetes embarazadas para continuar con sus estudios en los centros de formación policial, exclusión de postulantes a las escuelas policiales por tener acné o tatuajes, prohibición del acceso a dependencias públicas por la vestimenta, entre otros. En todos los casos solicitamos información a las autoridades o instituciones involucradas y nos reunimos con los funcionarios encargados de investigar y sancionar las prácticas discriminatorias, con el fin de restituir el derecho afectado y asegurar el disfrute de los mismos.

Otro tema de preocupación fueron los insultos racistas durante los partidos de fútbol profesional. Se solicitó a la Asociación Deportiva de Fútbol Profesional y a la Federación Peruana de Fútbol aplicar las medidas contempladas en sus reglamentos frente a estas prácticas. Estos hechos motivaron que las organizaciones impusieran sanciones a los clubes.

Con el fin de sensibilizar a las autoridades y sociedad civil sobre la observancia de los derechos a la igualdad y no discriminación, realizamos actividades de difusión en Lima, Piura, Iquitos, Tarapoto, Chiclayo, Ica, Ayacucho, Arequipa, Pucallpa y Tacna. Con el mismo propósito, en el mes de marzo se realizó una feria informativa en el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial.

Ordenanzas contra la discriminación

Existen cerca de cien ordenanzas regionales y locales contra la discriminación, doce de las cuales se emitieron durante el 2015, en las municipalidades provinciales de Paruro, Paucartambo (Cusco) y Cutervo (Cajamarca), así como a las distritales de Coporaque, Pitumarca y Kosñipata (Cusco), Santa Anita, San Isidro, San Juan de Lurigancho y Miraflores (Lima), Nueva Requena (Ucayali) y San Juan Bautista (Loreto). Cabe recordar que 15 gobiernos regionales cuentan con ordenanzas de esta naturaleza. En Lima Metropolitana y Callao, solo 17 gobiernos locales cuentan con ellas.

Sin desmerecer la importancia de estas normas, nuestra labor de supervisión puso en evidencia que, salvo algunas excepciones, los gobiernos regionales y municipales no cuentan con directivas internas para su implementación y tampoco disponen de una oficina encargada de su seguimiento y evaluación, lo que dificulta su aplicación.

Agenda pendiente a favor de la población afrodescendiente

Necesidad de un Plan Nacional para la población afroperuana

Según un estudio del Ministerio de Cultura, las afroperuanas y afroperuanos reciben menores ingresos en comparación con el resto de la población, mientras que su población económicamente activa es 14% menor que la media nacional. De igual modo, el porcentaje de afroperuanos que han accedido a una educación superior es 10% menor al total nacional.³²⁰

Superar esta situación es parte de la agenda pendiente del Estado. Desde el 2012 el Ministerio de Cultura cuenta con una Dirección de Políticas para la Población Afroperuana, encargada de diseñar e implementar políticas, planes, programas de protección, promoción de derechos y desarrollo de esta población, y que ha elaborado un documento de orientaciones para la implementación de políticas públicas y viene trabajando en un Plan nacional de desarrollo para la población afroperuana (PLANDEPA).

El PLANDEPA es un instrumento de gestión pública que busca garantizar una atención específica a los problemas que afronta la población afroperuana en temas de discriminación, valoración de su cultura, invisibilidad estadística, así como en el acceso y ejercicio de sus derechos a la educación, salud y trabajo; identificando metas y sectores responsables de su cumplimiento. En atención a ello, hemos recomendado su pronta aprobación.³²¹

De otro lado, el Comité Técnico Interinstitucional sobre Estadísticas de Etnicidad, constituido en el 2013,³²² continúa trabajando en el diseño de la propuesta metodológica tendiente a identificar a la población afroperuana

³²⁰ Ministerio de Cultura. *Estudio Especializado sobre población afroperuana*. Lima: 2015. Disponible en: <<http://poblacionafroperuana.cultura.pe/estudio-especializado-para-poblacion-afroperuana-0>>.

³²¹ Oficios N° 212-2015/DP, N° 100-2015-DP/ADHPD y N° 356-2015/DP, del 15 de abril, 14 de mayo y 23 de junio de 2015, respectivamente.

³²² Este Comité fue creado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, mediante la Resolución Jefatural N° 167-2013-INEI, del 26 de junio de 2013. Está integrado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el Ministerio de Cultura, organizaciones de la sociedad civil indígena y afroperuana, miembros de la academia y las Naciones Unidas (representada por UNICEF y UNFPA), y la Defensoría del Pueblo.

(e indígena) para ser incluida en el Censo de Población y Vivienda de 2017. Durante el 2016 se realizarán dos pruebas piloto para la validación de la pregunta de auto identificación étnico-racial. No obstante, queda pendiente la realización de campañas de información y sensibilización sobre la importancia de esta pregunta, al igual que la institucionalización de la temática afrodescendiente en el ámbito educativo.

Derechos de las trabajadoras del hogar

En el 2014 el número de trabajadoras del hogar representó el 2.3% de la población económicamente activa (PEA) ocupada en el Perú (los hombres dedicados a esta labor representan el 4.2%). Teniendo en cuenta las cifras de los años 2010 y 2014, el número de personas que se dedican a esta labor ha descendido de 475,810 a 357,141.³²³ Las bajas remuneraciones son un grave problema. La legislación no reconoce el derecho a la Remuneración Mínima Vital (RMV),³²⁴ lo que explica que en el 2014 su promedio de ingreso laboral nominal haya sido de S/ 517. Entre 2010 y 2014, entre el 45% y el 50% reportó que sus jornadas laborales son superiores a las 48 horas semanales, lo que contraviene el marco normativo vigente. En el mismo periodo, solo el 61.3% se encuentra afiliado a algún sistema de salud, solo el 40% cuenta con educación primaria completa (el 17.1% no contaba con nivel educativo alguno o solo con primaria incompleta) y solo el 12.6% estaba afiliado a un sistema de pensiones.³²⁵

³²³ Es importante reiterar que las cifras que aquí se presentan constituyen una aproximación, siendo muy probable que exista una población invisibilizada. Así, por ejemplo, en un estudio publicado en el 2011, representantes del Sindicato Nacional de Trabajadoras del Hogar del Perú (SINTRAHOGARP) señalaron que la cifra real de trabajadores/as del hogar sería de aproximadamente 700,000 personas. *cf.* BASTIDAS, María y Edgardo BALBÍN. *Las mujeres y trabajo decente en el Perú*. Lima: Asociación de Desarrollo Comunal, 2011, p. 123.

³²⁴ Que asciende a S/ 750.

³²⁵ Toda esta información fue brindada por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante el Oficio N° 2705-2015-MTPE/4, del 5 de agosto de 2015.

Medidas urgentes a favor de las trabajadoras del hogar

Si bien se cuenta con la Ley N° 27986, Ley de los trabajadores del hogar, esta norma requiere ser modificada para garantizar la igualdad de derechos laborales. Igualmente, está pendiente la ratificación del Convenio 189 de la OIT sobre el trabajo decente para las trabajadoras y los trabajadores domésticos, la aprobación de la directiva de fiscalización de las obligaciones del régimen de este grupo laboral,³²⁶ además de la aprobación por parte del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Plan de acción para promover el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores y las trabajadoras del hogar correspondiente al 2015, así como la reactivación de la Mesa de Trabajo para dar seguimiento al Plan de acción para promover el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores y las trabajadoras del hogar.

Durante el 2015, en el marco del seguimiento de recomendaciones al Informe de Adjuntía N° 007-2013-DP / ADM, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Supervisión a los sectores encargados de la promoción y defensa de sus derechos», solicitamos información sobre las medidas adoptadas por el Ministerio de Relaciones Exteriores,³²⁷ el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos,³²⁸ la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT),³²⁹ el Seguro social de Salud-EsSalud,³³⁰ la Oficina de Normalización Previsional (ONP),³³¹ el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,³³² el Ministerio de Educación³³³ y el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo.³³⁴

También hemos participado en reuniones de trabajo con representantes de las instituciones públicas involucradas en la problemática y miembros de la sociedad civil. Por ejemplo, el 24 de febrero y el 25 de marzo participamos

³²⁶ Prepublicada en el diario oficial *El Peruano* mediante la Resolución N° 050-2015-SUNAFIL, del 28 de marzo de 2015.

³²⁷ Oficio N° 8-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³²⁸ Oficio N° 7-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³²⁹ Oficio N° 6-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³³⁰ Oficio N° 5-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³³¹ Oficio N° 4-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³³² Oficio N° 3-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³³³ Oficio N° 2-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

³³⁴ Oficio N° 1-2015/DP, del 6 de enero de 2015.

en la segunda y tercera sesión, respectivamente, de la Mesa de Trabajo para la Campaña piloto de registro de trabajadoras del hogar. En dichas reuniones se acordó iniciar un plan piloto sobre el citado registro en Surco y Miraflores. En esta línea, recomendamos a la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco³³⁵ que implemente dicha campaña, lo que sigue siendo un tema pendiente.

El 19 de junio convocamos a una reunión de trabajo con miembros del sindicato Nacional de Trabajadoras del Hogar del Perú para analizar los avances y pendientes en torno a sus derechos. Por ejemplo, la reactivación de la Mesa de Trabajo para dar seguimiento al Plan de acción para los(as) Trabajadores(as) del Hogar, en la medida en que su cese de funcionamiento supone un retroceso, ya que permitía contar con un espacio oficial de diálogo entre el Estado, los sindicatos y las organizaciones de sociedad civil vinculadas a la materia. En este marco expresamos al Viceministerio de Trabajo nuestra preocupación por la desactivación de esta mesa.³³⁶

Por último, hemos supervisado las acciones y competencias de los sectores involucrados, incluyendo a la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL). Los resultados de esta supervisión serán publicados el 2016.

Discriminación contra mujeres embarazadas

El derecho de toda mujer a no ser discriminada por estar embarazada o por ejercer la maternidad se encuentra plenamente garantizado a nivel normativo³³⁷ y jurisprudencial.³³⁸ Este derecho es reconocido en los tratados de derechos humanos ratificados por el Perú. No obstante, se reportan casos de impedimento de acceso o permanencia de mujeres gestantes en los centros de formación policial o militar. De igual manera, hemos recibido reportes de casos de mujeres que sirven en las Fuerzas Armadas en calidad de reenganchadas (tras haber concluido su servicio militar), pero que fueron dadas de baja por «incapacidad física» debido a su estado de gestación.

A nivel normativo, el 11 de diciembre de 2012 se publicó el Decreto Legislativo N° 1151, Ley del régimen educativo de la Policía Nacional del

³³⁵ Oficio N° 258-2015/DP, del 26 de mayo de 2015.

³³⁶ Oficio N° 75-2015/DP, del 29 de mayo de 2015.

³³⁷ Artículo 2, inciso 2 de la Constitución Política del Perú; Ley N° 26772, Ley que dispone que el acceso a medios de formación educativa no podrá contener requisitos que constituyan discriminación, anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de trato, modificada por la Ley N° 27270, Ley contra actos de discriminación; Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; entre otros.

³³⁸ cf. TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. *Sentencia recaída en el Expediente N° 5527-2008-PHC/TC.*

Perú, que establece expresamente que no puede restringirse o limitarse la permanencia de alumnos, alumnas o cadetes de las escuelas de formación de la Policía Nacional por motivos de paternidad, gestación o maternidad. No obstante, su reglamento³³⁹ establece un periodo de suspensión por gestación y maternidad que no puede ser mayor a dos años ni menor de dieciocho meses (artículo 40), pero que no contempla ningún mecanismo que permita tener en cuenta la opinión de la alumna o cadete ni su situación académica. Tampoco se toma en consideración la posibilidad de que asistan a clases teóricas durante su periodo gestacional y cursen, luego del descanso postnatal, las asignaturas que demanden un esfuerzo físico o, en todo caso, que se pueda contar con la opinión certificada de personal de salud especializado respecto de la clases de esfuerzo físico que pueden realizar. Igualmente, impide postular a toda persona que tenga algún vínculo matrimonial o que tenga un hijo o hija (artículo 37), lo que afecta principalmente a las mujeres. Por su parte, el Reglamento Interno de los Centros de Formación de las Fuerzas Armadas,³⁴⁰ establece que el estado de gestación durante el proceso de admisión constituye un impedimento para la misma y una causal de baja por inaptitud psicofísica de origen psicossomático. De la misma manera, que el vínculo matrimonial o el ejercicio de la maternidad o paternidad son impedimentos para la admisión a los centros y una causal para perder la condición de cadete o alumno.³⁴¹

Asimismo, en el Informe de Adjuntía N° 004-2015-DP / ADM³⁴² se analizó las causales de incapacidad psicofísica relacionadas con el embarazo previstas en el Reglamento Interno de los Centros de Formación de las Fuerzas Armadas³⁴³ y el Manual FAP 160-1, Manual de aptitud psicofísica del personal militar, a partir de una solicitud presentada por dos estudiantes³⁴⁴ del Instituto Tecnológico Aeronáutico de la Fuerza Aérea del Perú. El 4 de marzo presentamos el Informe de Adjuntía N° 005-2015-DP / ADM,³⁴⁵ mediante el cual dimos a conocer la posición institucional sobre la problemática de la discriminación por causas relacionadas con el embarazo o la maternidad en las Fuerzas Armadas.

³³⁹ Aprobado por el Decreto Supremo N° 009-2014-IN, el 7 de septiembre de 2014.

³⁴⁰ Aprobado por el Decreto Supremo N° 001-2010-DE-SG, publicado el 11 de enero de 2010 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁴¹ Artículos 26, 40, 42 y 135 del Decreto Supremo N° 001-2010-DE-SG, Reglamento interno de los centros de formación de las Fuerzas Armadas.

³⁴² Del 16 de febrero de 2015.

³⁴³ Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 001-2010-DE-SG y publicado el 11 de enero del 2010.

³⁴⁴ Las alumnas Diana Imasumac Coaquira Palomares y Ruth Deysi Choquehuamani Quilca.

³⁴⁵ Informe remitido al Noveno Juzgado Constitucional de Lima, mediante el Oficio N° 65-2015-DP / ADM.

En los informes mencionados se recordó la Resolución Defensorial N° 021-2011-DP,³⁴⁶ y reiteramos que las normas reglamentarias dictadas por la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas contienen disposiciones discriminatorias que perjudican a las cadetes en estado de gestación y que estas contravienen principios constitucionales y derechos fundamentales consagrados en la Constitución, a saber: dignidad humana (artículo 1), libre desarrollo de la personalidad (artículo 2, inciso 1), igualdad y no discriminación (artículo 2, inciso 2), derechos reproductivos (artículo 6) y educación (artículos 13 y 14). Como parte de la estrategia adoptada para el cumplimiento de las recomendaciones en esta materia, el 23 de junio de 2015 enviamos un oficio³⁴⁷ al Ministro de Defensa reiterando nuestra preocupación por esta problemática.

Participación política de las mujeres

Las mujeres ejercieron el derecho al voto por primera vez en las elecciones generales de 1956,³⁴⁸ con la condición de que supieran leer y escribir. En 1997 se estableció una cuota no menor del 25% de mujeres o varones en las listas electorales parlamentaria y municipal.³⁴⁹ En el 2000, esta cuota se elevó al 30%.³⁵⁰ A pesar de estos importantes avances, se mantienen brechas en el acceso al derecho a ser elegidas. En las Elecciones Generales del 2011 solo se eligió a 28 congresistas (21.53% de los 130), reduciéndose la representación obtenida en las elecciones de 2006, en las que se eligió a 35 (29% de 120).³⁵¹ En las últimas elecciones regionales y municipales solo fueron elegidas 3,074 mujeres³⁵² (24.6%) y solo una fue elegida para presidir un gobierno regional, el de Arequipa.³⁵³ Esta tendencia confirma lo sucedido en las elecciones regionales y municipales del 2010, en la que ninguna mujer fue elegida presidenta regional, solo dos (8%) fueron elegidas

³⁴⁶ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 10 de diciembre de 2011.

³⁴⁷ Oficio N° 355-2015-/DP, del 23 de junio de 2015.

³⁴⁸ Ley N° 12391, publicada el 9 de septiembre de 1955 en el diario oficial *El Peruano*, modificando los artículos 84, 86 y 88 de la Constitución Política de 1933.

³⁴⁹ Ley Orgánica de Elecciones N° 26859 y Ley de Elecciones Municipales N° 26864, publicadas, respectivamente, el 1 y el 14 de octubre de 1997 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁵⁰ Ley N° 27387, que modificó el artículo 116 de la Ley Orgánica de Elecciones, publicada el 29 de diciembre de 2000 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁵¹ JURADO NACIONAL DE ELECCIONES. *Compendio estadístico Electoral. Elecciones Municipales y Regionales 2010, Elecciones Generales 2011*. Lima: Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico, julio 2011, p. 99.

³⁵² JURADO NACIONAL DE ELECCIONES. *Participación electoral de Mujeres e Indígenas. Elecciones Regionales y Municipales 2014*. Lima: Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana, 2015.

³⁵³ Denominados ahora «gobernadores y/o gobernadoras regionales», según la Ley N° 30305, publicada el 10 de marzo de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

vicepresidentas y 72, consejeras regionales (28%). A nivel local, de las 195 alcaldías provinciales, solo 9 fueron ocupadas por mujeres (5%). Hubo 406 regidoras (24%). En las alcaldías distritales solo fueron elegidas 60 alcaldesas (4%) y 2,377 regidoras (28%).

En este contexto, formamos parte de una Mesa de Trabajo Interinstitucional para promover y proteger el derecho a la participación política de las mujeres³⁵⁴ y establecer rutas de actuación interinstitucional frente a casos de acoso político contra mujeres en cargos de elección popular. Durante este año se tuvieron seis reuniones en las que se priorizó la incidencia en el Congreso para la aprobación de la alternancia en las listas electorales y del proyecto de ley sobre acoso político.³⁵⁵ Asimismo se identificó diversos casos de acoso contra mujeres autoridades en gobiernos locales de Lima y provincias. En el marco de las coordinaciones interinstitucionales de esta Mesa, se informó que los Centros Emergencia Mujer ampliarán su actuación para la atención de estos casos.

En el contexto de las Elecciones Generales 2016, se supervisó el cumplimiento de las cuotas de género en las listas electorales para el Congreso de la República. A nivel nacional postularon 2,237 personas: el 40% de ellas fueron mujeres. Si bien todas las listas electorales cumplieron con la cuota del 30% de candidatas inscritas, en 21 de los 26 distritos electorales el mayor número de mujeres fue ubicado en los tercios inferiores de las listas. Esta situación, a pesar del voto preferencial, impacta en las posibilidades reales de ser elegidas. Otro dato importante es que en 7 de los 19 planes de gobierno presentados no se incluyó ninguna propuesta vinculada a la protección y promoción de los derechos de las mujeres. Por último, como parte de la Red de Defensorías de Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, en abril de 2015, se publicó el documento «Hacia la igualdad real en el ejercicio del derecho a la participación política de las mujeres».³⁵⁶

³⁵⁴ Aprobado por Resolución Ministerial N° 192-2015, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 5 de septiembre de 2015, conformado por el Jurado Nacional de Elecciones, la Oficina Nacional de Procesos Electorales, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y organizaciones de la sociedad civil, como el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán y el Movimiento Manuela Ramos, así como por instituciones invitadas, como Calandria e Idea Internacional.

³⁵⁵ Proyecto de Ley N° 1903/2012-CR, Ley contra el acoso político contra las mujeres. Cuenta con dictamen de la Comisión de la Mujer y Familia, del 11 de marzo de 2015.

³⁵⁶ Documento disponible en: <https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/07/FIO_Fo-lleto_Red_de_Mujeres_participaci%C3%B3n_politica1.pdf>. Consulta realizada el 18 de diciembre de 2015.

Carrera Defensoría 5K: «No construyas barreras, no discrimines»

El 13 de diciembre realizamos la cuarta edición de la carrera Defensoría 5K, que congregó a más de 10,000 personas. Esta actividad deportiva, realizada en el marco de las celebraciones por el Día Internacional de los Derechos Humanos, tuvo lugar en siete ciudades: Lima (4,000 participantes), Ayacucho, Junín, Huánuco, Arequipa, Loreto y Tumbes (1,000 en cada una). En Tumbes la carrera fue binacional (Perú-Ecuador). El lema de la carrera, «No construyas barreras, no discrimines», busca resaltar la necesidad de luchar contra esta lacra social que excluye y refuerza distinciones arbitrarias entre peruanos y peruanas. Participaron jóvenes y adolescentes a partir de los 14 años, personas con discapacidad y personas adultas mayores, a quienes también se les brindó información sobre la discriminación y los mecanismos de denuncia frente a estas prácticas.

Casos ilustrativos

1. *Restricciones para la donación de sangre a personas de distinta orientación sexual (Expedientes N° 14409-2015 -LIMA y N° 15184-2015-LIMA)*

En julio tomamos conocimiento del caso de la ciudadana J.T., que fue impedida de donar sangre en la Clínica «Anglo Americana» por ser lesbiana. Recomendamos³⁵⁷ a la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) que supervise el uso de formatos para la donación de sangre, así como aquellas prácticas que propicien el estigma y discriminación por orientación sexual.

En virtud de ello, el superintendente adjunto de Promoción y Protección de los Derechos en Salud nos informó³⁵⁸ que personal de SUSALUD contactó a la agraviada para comunicarle del inicio de una investigación, así como de la visita inopinada al Banco de Sangre, respecto del cual se emitieron informes preliminares que fueron trasladados a la clínica para su descargo.

Las investigaciones determinaron indicios de vulneración de derechos y se dispuso el inicio del procedimiento administrativo sancionador correspondiente.

³⁵⁷ Mediante el Oficio N° 104-2015-DP/AAE, del 9 de julio de 2015.

³⁵⁸ Mediante el Oficio N° 00021-2015-SUSALUD/ADERECHOS.

2. *Requisitos discriminatorios en concurso público para plazas administrativas en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo (Expediente N° 280-2015-UCAYALI)*

El 3 de marzo detectamos que la convocatoria para cubrir la plaza de Secretaria I de la Gerencia de Servicios Públicos y Gestión Ambiental de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo incluía requisitos discriminatorios, como que los postulantes fuesen únicamente de la Universidad Nacional de Ucayali y cursasen el noveno ciclo de la carrera de Derecho y Ciencias Políticas. También se advirtió que se omitía la bonificación para personas con discapacidad y licenciadas de las Fuerzas Armadas.

Ante dicha irregularidad, en reunión con los representantes ediles, recomendamos declarar la nulidad de dicho proceso³⁵⁹ hasta la etapa de la elaboración de las bases. Dicha recomendación fue acogida, realizándose una nueva convocatoria en la que se eliminaron los vicios antes señalados.

2.12. Trata de personas

La trata de personas se ha expandido a nivel mundial. La información de la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC)³⁶⁰ y el Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público³⁶¹ evidencian su vínculo con la pobreza, que sus víctimas, por lo general, son niñas y adolescentes mujeres que tienen que ayudar económicamente a sus familias y son captadas con el pretexto del «empleo bien remunerado». De acuerdo con el Informe del Departamento de Estado Norteamericano correspondiente al 2015, el Perú es un país de origen, tránsito y destino de la trata,

³⁵⁹ Proceso de Selección N° 001-2015-MPC.

³⁶⁰ De acuerdo con la UNODC, entre 2010 y 2012 se identificó a 152 víctimas de trata de diferentes nacionalidades, en 124 países, y se descubrió 510 rutas de trata de personas. Además, se estima en 2.5 millones el número de víctimas. Sin embargo, se calcula que por cada víctima identificada existen 20 más sin identificar y que más de 2 billones de personas no están protegidas contra la trata, por cuanto sus países no han aprobado normas acordes con el Protocolo de Palermo. A ello se suma, que el 66% de las víctimas identificadas desde el 2006 en países de América Latina son mujeres, el 13% niñas, el 12% hombres y el 9% niños. De las ganancias globales que produce este mercado ilícito, 1.3 billones de dólares —equivalentes al 4.1% del total— son generados en América Latina. El 49% se genera en países industrializados caracterizados por ser los principales destinos de las víctimas que provienen de Latinoamérica. Data disponible en: <https://www.unodc.org/documents/lpo-brazil/sobre-unodc/Fact_Sheet_Dados_Trafico_de_Pessoas_geral_ESP.pdf>. Consulta realizada el 9 de diciembre de 201.

³⁶¹ En el Perú, según las cifras del Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público, entre 2009 y 2014 se registraron 2,241 denuncias por el delito de trata de personas. Entre enero y junio de 2015 se han registrado 332 casos; Lima es la ciudad con mayor registro de denuncias, con 178 casos, equivalente al 53.6%. De estos casos, se identificó a 3,911 víctimas, de las cuales el 80% son mujeres y el 56% son mujeres menores de edad. Del total de víctimas identificadas, a 1,914 (49%) les ofrecieron, engañosamente, un puesto de trabajo para captarlas (esta es la modalidad más utilizada). La explotación sexual fue el principal objetivo de la trata y afectó a 1,628 víctimas (42%).

con predominio de la explotación sexual y laboral, que afecta a hombres, mujeres, niños, niñas y adolescentes. Las personas indígenas y las adolescentes mujeres son los grupos más vulnerables.

Frente a esta situación, el Estado peruano ha adoptado diversos instrumentos y estrategias: la Ley N° 28950, Ley contra la trata de personas y su reglamento,³⁶² el Plan nacional de acción contra la trata de personas,³⁶³ la Política Nacional contra la trata de personas y sus diversas formas de explotación.³⁶⁴ Adicionalmente, existen algunos planes regionales que intentan responder a cada realidad concreta. Pese a estos importantes esfuerzos, todavía no se cumple con los estándares internacionales de protección.³⁶⁵

Problemas y retos en la lucha contra la trata de personas

Los diversos problemas que impiden la adecuada implementación de estas medidas fueron señalados en el Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes», y reiterados en el «III Informe Alternativo: un balance desde la sociedad civil sobre la situación de la trata de personas en el Perú 2014-2015», de la organización Capital Humano Social Alternativo. Entre los principales destacan: *a)* la falta un registro interinstitucional único de casos que permitan monitorear la situación de la víctima y medir la real dimensión de los casos; *b)* la ausencia de indicadores de avances en materia de capacitación y sensibilización de funcionarios; *c)* las deficiencias en la calificación de los casos por parte de las entidades de persecución del delito (Ministerio Público, Poder Judicial); *d)* los reducidos montos por reparación civil; *e)* la falta de incorporación del Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social en las políticas públicas, lo que constituye un grave obstáculo para el proceso de reintegración de la víctima; y, *f)* la falta de centros de atención para víctimas.

³⁶² Aprobado por el Decreto Supremo N° 007-2008-IN, publicado el 30 de noviembre de 2008 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁶³ Aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2011-IN, publicado el 19 de octubre de 2011 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁶⁴ Aprobada por el Decreto Supremo N° 001-2015-JUS, publicado el 24 de enero de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁶⁵ Data disponible en: <<http://www.state.gov/j/tip/rls/tiprpt/countries/2015/243513.htm>>. Consulta realizada el 9 de diciembre de 2015.

En nuestra supervisión en las regiones, hemos identificado deficiencias en la capacitación a funcionarios que desconocen la necesidad de actuar inmediatamente para garantizar los derechos de las víctimas (Cusco, Arequipa, San Martín y Tacna). También hemos constatado la falta de celeridad en los procesos penales (Arequipa), la insuficiencia presupuestal para actividades (Arequipa), la falta de identificación de la población vulnerable (San Martín) y la falta de fiscalización de los centros de trabajos, domicilios, agencias de colocación de empleo (San Martín). No existen casas refugio para víctimas (nivel nacional) y no se brinda asistencia integral a las víctimas. Por último, los gobiernos locales no han incorporado a las víctimas como beneficiarias de los programas y servicios sociales (San Martín) y falta de sensibilización a la población (Tacna).

Para coadyuvar con la solución de esta problemática, nuestra institución ha participado en mesas o grupos de trabajo intersectoriales de nivel nacional y regional, brindado capacitación a funcionarios y organizaciones de la sociedad civil, especialmente a aquellas poblaciones en situación de vulnerabilidad. Una actividad de particular importancia ha sido nuestra participación en operativos conjuntos para rescatar a víctimas.

Caso ilustrativo

1. Omisión de información a pariente de víctima de trata de personas (Expediente N° 21366-2015-LIMA)

El 7 de octubre recibimos el pedido del ciudadano W.P.I. para que el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) le informe los datos del centro de atención residencial al que habría sido derivado su hijo W.K.P.G. (17 años). El ciudadano había tomado conocimiento de que en un operativo del 12 de septiembre se rescató de la empresa Converflex a ocho adolescentes, entre los que se encontraba su hijo. Indicó haber viajado desde Pucallpa hacia Lima para conocer su paradero.

Sin embargo, el MIMP había iniciado un proceso de investigación tutelar por presunto estado de abandono del adolescente, negándole información sobre el centro de atención residencial donde estaría alojado, así como del procedimiento a seguir para recuperar la tenencia. Esta situación no solo vulneró el derecho del adolescente a vivir con su familia sino también las obligaciones estatales de reinserción y rehabilitación de las víctimas de trata de personas.

Solicitamos información a la Dirección de Investigación Tutelar del MIMP, que nos informó que el adolescente W.K.P.G. había cumplido la mayoría de edad el 24 de octubre y que inmediatamente se dispuso la conclusión anticipada del proceso de investigación tutelar.

2.13. Salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes

Tres son los grandes problemas que dificultan el pleno ejercicio del derecho a la salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes y la adecuada atención del embarazo adolescente: *a)* las barreras normativas³⁶⁶ como el artículo 4 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, que establece que «ninguna persona puede ser sometida a tratamiento médico o quirúrgico sin su consentimiento previo o el de la persona llamada legalmente a darlo, si correspondiere o estuviere impedida de hacerlo», que impide que los y las adolescentes puedan, por sí solos, recibir información y acceder a métodos anticonceptivos, además de que exige la autorización de los padres para el tratamiento de enfermedades e infecciones de transmisión sexual; *b)* la falta de conocimiento de dicho derecho por parte de los profesionales de la salud, fiscales y los propios adolescentes;³⁶⁷ y *c)* deficiencia en la implementación de las políticas públicas vigentes.³⁶⁸ Según la ENDES 2014, la fecundidad en adolescentes ha aumentado: el 14.6% de peruanas entre 15 y 19 años ya ha estado embarazada alguna vez, aunque en algunas regiones (Amazonas, Cajamarca, Pasco, Piura) esta tasa ha disminuido. Los mayores porcentajes se presentan en las mujeres con primaria (34.1%), las que se encuentran en el quintil superior de pobreza (24%), las que residen en la selva (24.7%) y en el área rural (22%).

Al respecto, en el marco del Convenio Marco de Cooperación celebrado con el Fondo de Población de las Naciones Unidas—UNFPA Perú,³⁶⁹ hemos elaborado propuestas de directivas en los servicios de salud y en las fiscalías para contribuir a la implementación de la sentencia del Tribunal Constitucional (Expediente N° 0008-2012-PI/TC), que despenalizó las relaciones sexuales consentidas con adolescentes de entre 14 y 17 años, en los servicios de salud y en las fiscalías. Asimismo, realizamos la segunda supervisión

³⁶⁶ Defensoría del Pueblo-Fondo de Población de las Naciones Unidas: «Aportes para contribuir a establecer una agenda congresal en materia de sexual y salud reproductiva de las y los adolescentes». Lima, 2014, pp. 39-46.

³⁶⁷ Defensoría del Pueblo-Fondo de Población de las Naciones Unidas: «Situación de la implementación de la sentencia del Tribunal Constitucional (Exp. N° 0008-2012-PI/TC), que despenalizó las relaciones sexuales consentidas con adolescentes, en servicios de salud y fiscalías de las regiones de Ayacucho y Ucayali». Lima, 2014.

³⁶⁸ Entre ellas, el Plan Multisectorial del Plan de Prevención del Embarazo en Adolescentes y el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia.

³⁶⁹ El objetivo de dicho convenio ha consistido en establecer un marco general de coordinación y cooperación entre la Defensoría del Pueblo y el UNFPA para asegurar la promoción, protección y defensa de los derechos humanos de la población, en particular los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres, adolescentes, jóvenes y otras poblaciones en situación de vulnerabilidad, particularmente en áreas vinculadas a población y desarrollo, equidad de género, salud sexual y reproductiva de mujeres y adolescentes, educación integral de la sexualidad, participación ciudadana y prevención de la violencia basada en género.

a los servicios de salud y fiscalías de las regiones de Ayacucho y Ucayali, con el fin de dar seguimiento a las recomendaciones formuladas luego de la primera supervisión.

Asimismo, solicitamos³⁷⁰ al Viceministro de Salud Pública reanudar las sesiones ordinarias de la Comisión multisectorial permanente encargada del seguimiento, monitoreo y evaluación del Plan multisectorial para la prevención del embarazo en adolescentes 2013-2021. Estas sesiones se reanudaron en agosto. Asimismo, la Oficina Defensorial de Cusco ha realizado acciones de prevención (charlas de capacitación) sobre embarazo adolescente en instituciones educativas, así como de difusión de la normativa respecto de la protección de los derechos de las adolescentes embarazadas para permitir su reinserción escolar. Asimismo, el Módulo Defensorial de Chimbote intervino ante las autoridades ediles y educativas en relación con la suscripción pública de un pacto de «Pureza Sexual» por parte de los y las adolescentes del Colegio «Augusto Salazar Bondy», promovido por la Municipalidad de Nuevo Chimbote. Ante ello, las autoridades educativas prohibieron la suscripción de dicho pacto. La autoridad edil desatendió dicha prohibición.

2.14. Adolescentes en conflicto con la ley penal

De acuerdo con la Gerencia de Centros Juveniles del Poder Judicial,³⁷¹ a diciembre de 2015 la población de adolescentes en conflicto con la ley penal que atiende fue de 3,259, de los cuales 1,313 (40%) corresponden al sistema abierto y 1,943 (60%) al cerrado. Ello representa un aumento, desde diciembre de 2014, de 242 personas en el sistema abierto y de 58 en el cerrado. En este año se inauguraron más Servicios de Orientación al Adolescente (SOA), en Lima Norte, Lima Este, Chiclayo, Trujillo, Callao, Huancayo y Arequipa, encargándose de ofrecer la atención y el tratamiento a los adolescentes con medidas socioeducativas en medio abierto. De los jóvenes que se encuentran en centros cerrados, el 4% son mujeres; el mayor porcentaje (44%) corresponde a los adolescentes que han cometido el delito de robo agravado, seguido de los sentenciados o investigados por violación sexual (18%). El Centro Juvenil de Lima es el de mayor población a nivel nacional pues alberga casi un 41% del total de adolescentes en el sistema cerrado.

La aprobación del Plan nacional de prevención y tratamiento del adolescente en conflicto con la ley penal, en el 2014, ha supuesto un avance importante en la implementación de una política nacional consensuada sobre el tema. Sin embargo, en el 2015 se publicó el Decreto Legislativo N° 1204, que

³⁷⁰ Oficio N° 51-2015-DP/PAD, del 8 de julio de 2015.

³⁷¹ Información remitida mediante el Oficio N38-2016-GCJ-GG-PJ, del 12 de febrero de 2016.

modifica el Código de los niños y adolescentes para regular las sanciones a adolescentes infractores y su ejecución. Dicha norma, a pesar de nuestra recomendación al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos³⁷² fue elaborada sin consultar previamente al Poder Judicial y el Ministerio Público, por lo que contradice algunos aspectos del mencionado plan. Además, modifica la naturaleza de las medidas a imponer, ya que mientras antes todas las medidas eran consideradas socioeducativas, en adelante, sólo algunas lo son. Incluso desnaturaliza ciertas sanciones, como por ejemplo, determinar que matricularse en un centro educativo o desempeñar una actividad laboral o formativa laboral constituye una sanción limitativa de derechos.

Además de las observaciones mencionadas, para que varias de las modificaciones establecidas sean implementadas debe proporcionarse al ente ejecutor los recursos económicos suficientes para mejorar las condiciones de infraestructura, seguridad y albergue, contratar de más personal especializado, implementar la logística que facilite el control y revisión de personas, desarrollar las actividades terapéuticas, educativas, laborales y psicológicas, capacitar al personal, entre otros.

Asimismo, en las supervisiones a los centros juveniles y a través de los casos atendidos, hemos advertido que en las resoluciones judiciales que establecen el internamiento de los adolescentes no se especifica los motivos por los que, en base al interés superior del niño, se opta por las medidas privativas de libertad, frente a las de medio libre. Dicha carencia es más acuciante en el caso de las mujeres, ya que al existir en el país un solo centro juvenil en el país para mujeres, la medida de internamiento supone, en la mayoría de los casos, un desarraigo familiar. Este aspecto no es tenido en cuenta en las sentencias.

Por último, detectamos situaciones de agresión contra los adolescentes dentro de algunos centros juveniles.³⁷³ Se ha realizado el seguimiento correspondiente a los procesos administrativos y penales que se han realizado por estos casos.

2.15. Derechos de las personas con discapacidad

Según la Organización de las Naciones Unidas, a nivel mundial son más de mil millones las personas en situación de discapacidad que viven y enfrentan barreras permanentes que les impiden participar plena y efectivamente

³⁷² Mediante el Oficio N° 441-2015-DP, de 26 de agosto de 2015.

³⁷³ Oficios N° 104-2015-DP/ADHPD-PAPP, del 17 de junio de 2015, y N° 235-2015-DP/ADHPD-PAPP, del 3 de diciembre de 2015.

en la sociedad.³⁷⁴ En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática,³⁷⁵ existe 1'575,402 personas con algún tipo de discapacidad, lo que representa el 5.2% de la población.

Derecho a la educación inclusiva

Hace más de una década nuestro país adoptó la política de educación inclusiva, permitiendo que niños y niñas con discapacidad puedan estudiar en centros de educación básica regular, públicos o privados. Sin embargo, el acceso y la calidad de su educación aún son muy deficientes. Un reciente estudio del INEI³⁷⁶ señala que el 23.9% de las personas con discapacidad de quince años a más no estudió o asistió únicamente a educación inicial, mientras que este porcentaje se reduce al 4.8% en el caso de las personas sin discapacidad. El Ministerio de Educación ha reconocido que hay una demanda no satisfecha de niños, niñas y jóvenes con discapacidad, que alcanza el 79% de dicha población.

El reto de la educación inclusiva

El acceso a una educación de calidad es uno de los principales desafíos para este sector. A pesar de que las normas del 2015 establecían la obligación de reservar dos vacantes por aula para estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad,³⁷⁷ nuestra institución continuó recibiendo quejas por discriminación en instituciones educativas públicas y privadas. Estas prácticas incluían la negación de la matrícula, la omisión de realizar adaptaciones pedagógicas y los ajustes razonables que permitan logros de aprendizaje. Pese a ello la propuesta de Norma Técnica correspondiente al año escolar 2016 introdujo la reserva de solo el 5% del total de estudiantes de la institución educativa para estudiantes con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad.

³⁷⁴ Página web de las Naciones Unidas <<http://www.un.org/es/index.html>>. Consulta realizada el 1 de diciembre de 2015.

³⁷⁵ INEI, Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012. Disponible en: <<http://www.inei.gov.pe/estadisticas/encuestas/>>. Visita realizada el 3 de diciembre de 2015.

³⁷⁶ INEI. *Perú, caracterización de las condiciones de vida de la población con discapacidad 2014*. Lima, 2015.

³⁷⁷ «Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2015 en la Educación Básica», documento emitido por el Ministerio de Educación mediante la Resolución Ministerial N° 556-2014-MINEDU, del 17 de diciembre de 2014.

En septiembre,³⁷⁸ luego de una consulta a los padres y madres de estudiantes con discapacidad, recomendamos al Ministerio de Educación mantener la reserva de al menos dos vacantes por aula. En diciembre, se publicaron las Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2016,³⁷⁹ que establecen la reserva de dos vacantes por aula durante la matrícula.

Respecto a la calidad de la educación, el Ministerio de Educación ha dispuesto que el Centro de Educación Básica Especial (CEBE), a través del equipo de Servicio de Apoyo y Asesoramiento a las Necesidades Educativas Especiales (SAANEE), apoye y asesore a las instituciones educativas de Educación Básica Regular que atienden a estudiantes con discapacidad.³⁸⁰ El cumplimiento de dicha disposición dista de ser realidad. Según las estadísticas del Ministerio de Educación, el número de escuelas regulares, a nivel nacional, con al menos un estudiante con discapacidad que recibe servicios de apoyo para la inclusión a nivel inicial es de 10.6%; a nivel primaria, es 14.9%, y a nivel secundario, 11.6%.³⁸¹

Asimismo, nuestra institución ha continuado trabajando para garantizar el acceso a la educación de las personas sordas. En atención al pedido de la comunidad sorda, de la Asociación de Intérpretes y Guías Intérpretes de lengua de Señas del Perú (ASISEP) y de la Asociación Mundial de Intérpretes en Lengua de Señas (WASLI), promovimos la reglamentación de la Ley N° 29535, Ley que otorga el reconocimiento oficial a la lengua de señas peruana.³⁸² En un esfuerzo mancomunado con los ministerios de Educación, Cultura y Desarrollo e Inclusión Social, el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad y representantes de la sociedad civil, trabajamos una propuesta consensuada que se remitió³⁸³ al Ministerio de Educación y que, al cierre del presente informe, sigue pendiente de aprobación.

³⁷⁸ Mediante el Oficio N° 16-2015-DP/ADHPD-PDEPRODIDIS, del 18 de septiembre de 2015.

³⁷⁹ Mediante la Resolución Ministerial N° 572-2015, del 18 de diciembre de 2015. Disponible en: <<http://www.minedu.gob.pe/biae2016/pdf/rm-n-572-2015-minedu.pdf>>

³⁸⁰ «Normas y Orientaciones para el Desarrollo del Año Escolar 2015 en la Educación Básica», documento emitido por el Ministerio de Educación mediante la Resolución Ministerial N° 556-2014-MINEDU, del 17 de diciembre de 2014.

³⁸¹ Unidad de Estadística de la Calidad Educativa—ESCALE. Página web del Ministerio de Educación: <<http://escale.minedu.gob.pe/>>. Consulta realizada el 3 de diciembre de 2015.

³⁸² Publicada el 21 de mayo de 2010 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁸³ Mediante correo electrónico enviado a la Dirección de Educación Básica Especial el 11 de junio de 2015. La misma información fue reenviada el 1 de julio de 2015.

Derecho a la salud mental

El artículo 9 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud,³⁸⁴ establece que la persona con discapacidad tiene derecho a recibir prestaciones de salud y rehabilitación de calidad, sin discriminación, en igualdad de condiciones que las demás. Por su parte, la Ley N° 29889, Ley que modifica el artículo 11 de la Ley 26842, Ley General de Salud, y garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental,³⁸⁵ busca impulsar un proceso de reforma de la atención de salud mental, con el fin de implementar un modelo de atención comunitaria, garantizando a las personas con discapacidad mental el apoyo necesario para el ejercicio de su capacidad jurídica y la defensa de sus derechos. Dicha ley fue reglamentada el 6 de octubre último.³⁸⁶

Según lo establecido por estas normas las personas con problemas de salud mental tienen derecho a vivir de forma independiente y a ser incluidas en la comunidad, garantizando el acceso universal y equitativo a las intervenciones de promoción y protección de la salud, prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación psicosocial, con visión integral y enfoque comunitario, y respeto de derechos humanos en los diferentes niveles de atención. Como en años anteriores, supervisamos centros de salud mental en los cuales se constató que persiste el internamiento prolongado y la falta de consentimiento libre e informado para el tratamiento médico.

Respecto a la institucionalización de las personas con discapacidad mental, en mayo de 2015, conjuntamente con funcionarios de la Dirección de Salud Mental de la Procuraduría Pública del Ministerio de Salud, se supervisó el Centro de Rehabilitación del Enfermo Mental de Iquitos (CREMI), en la que se verificó que la prestación de servicios de salud y las condiciones de internamiento no reunían las condiciones mínimas para la atención de la salud integral de los usuarios. Se observó la presencia de pacientes institucionalizados, con más de veinte años de internamiento, desnudos, encerrados en ambientes sucios, malolientes, con rejas y candados, camas muy deterioradas o sin colchones, historias clínicas sin completar desde noviembre de 2013, falta de medicamentos y de terapias individualizadas, restricciones de agua, entre otros. Ante ello reiteramos nuestra recomendación de trasladar a los pacientes del CREMI a los servicios de internamiento de los hospitales de la ciudad de Iquitos a hogares protegidos, así como su cierre definitivo por no contar con las condiciones mínimas para la aten-

³⁸⁴ Publicada el 20 de julio de 1997 en el diario oficial *El Peruano*. Artículo modificado por la quinta disposición complementaria modificatoria de la Ley N° 29973.

³⁸⁵ Publicada el 24 de junio de 2012 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁸⁶ Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 033-2015-SA, publicado el 6 de octubre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

ción de la salud integral de los usuarios. En diciembre de 2015, el Gobierno Regional de Iquitos procedió al cierre del CREMI.

Por otro lado, el derecho a brindar su consentimiento libre e informado para iniciar un tratamiento médico es constantemente vulnerado, ya que se considera que las personas con discapacidad mental no tienen capacidad jurídica ni mental para participar y decidir sobre su salud. En ese sentido, hicimos llegar al Sector Salud un informe sobre la regulación del consentimiento informado y de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el Proyecto del Reglamento de Ensayos Clínicos, presentado con Resolución Ministerial N° 437-2015/MINSA.³⁸⁷ En dicho informe recomendamos³⁸⁸ que el reglamento sea compatible con el marco establecido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Finalmente, debemos mencionar que no ha sido superada la problemática descrita en los informes defensoriales N° 102 y 140, así como en la sentencia del Tribunal Constitucional N° 03426-2008-PHC/TC,³⁸⁹ respecto de la situación de las personas que han sido declaradas inimputables y que tienen medida de seguridad de internación. Aún no existe una política de tratamiento y rehabilitación de este grupo de personas y las restricciones que se les imponen son mayores a las de los demás pacientes, lo que vulnera derechos fundamentales elementales como la integridad física.

En septiembre el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señaló que la privación de libertad basada en la percepción de peligrosidad de la persona con discapacidad, alegando necesidad de cuidado o tratamiento, o alguna otra razón, viola el artículo 12 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Asimismo, señaló que la detención basada en la condición de inimputabilidad y la percepción de peligrosidad del agente es contraria al artículo 14 de dicha Convención en tanto priva a la persona del derecho al debido proceso y del derecho a la defensa.³⁹⁰

El Comité ha expresado su preocupación por las medidas de seguridad que implican privaciones de libertad por tiempo indefinido y ausencia de

³⁸⁷ Proyecto publicado el 15 de julio de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁸⁸ Mediante el Informe N° 002-2015-DP/ADHPD-PDEPRODID, del 2 de septiembre de 2015.

³⁸⁹ Sentencia emitida el 26 de agosto de 2010.

³⁹⁰ Comité de la Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. «Directrices sobre el artículo 14 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. El derecho a la libertad y seguridad de las personas con discapacidad». Disponible en: <<http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CRPD/GC/GuidelinesArticle14.doc>>. Visita realizada el 3 de diciembre de 2015.

garantías del sistema penal y se ha mostrado contrario a las normas que autorizan el internamiento involuntario, incluido aquellas que autorizan la internación cuando concurra el peligro de que el agente cometa delitos considerablemente graves. En ese sentido, ha recomendado a los Estados partes modificar su sistema penal y eliminar las medidas de seguridad de internación en establecimientos de salud mental que implican tratamiento médico y psiquiátrico involuntario.

Derecho a la protección social

De acuerdo con las estadísticas del INEI,³⁹¹ el 40.6% de las personas con discapacidad depende de otra persona para realizar sus actividades diarias y no cuenta con ingresos para solventar sus gastos. Muchas de ellas viven en situación de pobreza. Como parte de la política de inclusión social, el gobierno peruano creó el Programa de Pensión no Contributiva,³⁹² con el objetivo de otorgar una pensión a las personas con discapacidad severa que se encuentren en situación de pobreza.

Recomendamos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables³⁹³ optimizar el programa, respetando la capacidad jurídica de las personas beneficiarias y asegurar el acceso a la información sobre el programa mediante medios y formatos que respeten los diversos tipos de discapacidad. Asimismo, se recomendó coordinar adecuadamente con las entidades involucradas para lograr que se incremente la certificación de las personas con discapacidad. El 13 de agosto se aprobó el Manual de Operaciones del Programa de entrega de la pensión no contributiva,³⁹⁴ en el cual se recogió algunas de las recomendaciones efectuadas por nuestra institución.

De otro lado, hemos manifestado nuestra preocupación ante la insistencia de algunas instituciones públicas de exigir la interdicción de las personas con discapacidad, como condición para el acceso a las prestaciones sociales, como es el caso de la pensión de orfandad por condición de discapacidad.

³⁹¹ INEI, Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012. Disponible en: <<http://www.inei.gob.pe/estadisticas/encuestas/>>. Visita realizada el 3 de diciembre de 2015.

³⁹² Mediante el Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP, publicado el 11 de agosto de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁹³ Mediante el Oficio N° 415-2015/DP, del 4 de agosto de 2015.

³⁹⁴ Mediante la Resolución Ministerial N° 176-2016-MIMP, publicada el 11 de febrero de 2016 en el diario oficial *El Peruano*.

Derecho al trabajo

Según el INEI,³⁹⁵ la población económicamente activa (PEA) de personas con discapacidad es de 21.7%; de ellas, el 87.9% está trabajando. El Estado peruano ha establecido políticas de acción afirmativa con el fin de promover que este sector de la población pueda acceder a un empleo digno. La Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad (LGPCD), establece una cuota de empleo de 5% para el sector público y 3% para los empleadores privados con más de cincuenta trabajadores.

En mayo, el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA) aprobó las Normas complementarias para la aplicación y fiscalización de la cuota de empleo para personas con discapacidad aplicable a los empleadores privados.³⁹⁶ Nuestra institución participó en reuniones de trabajo para la elaboración de la mencionada norma técnica, habiendo recomendado efectuar un proceso de consulta con las personas con discapacidad.³⁹⁷

Asimismo, la Ley N° 29973 establece la obligación de efectuar ajustes razonables en el empleo, respecto de la cual el MINTRA prepublicó la Norma Técnica. Nuestra institución recomendó³⁹⁸ incluir en la propuesta a los trabajadores que sean familiares y apoyos directos de personas con discapacidad severa o multidiscapacidad y que no puedan pagar por atención especializada, así como coordinar con el Ministerio de Salud la agilización de la emisión de certificados de discapacidad, a fin de garantizar el derecho a los ajustes razonables. Al cierre del presente informe no se había aprobado la citada norma técnica.

Respecto de la bonificación del 15% prevista en el artículo 48 de la Ley N° 29973, hemos recomendado³⁹⁹ al Ministerio de Educación que se otorgue dicha bonificación a los profesores con discapacidad que se presentaron al denominado Concurso Excepcional de Reubicación en la tercera, Cuarta, Quinta y Sexta Escala Magisterial. Ante la negativa del Ministerio de Educación, el Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad—CONADIS, a solicitud de nuestra institución,⁴⁰⁰ efectuó la consulta a la Autoridad del Servicio Civil—SERVIR, quien concluyó que «el artículo 48 de

³⁹⁵ INEI, *Primera Encuesta Nacional Especializada sobre Discapacidad 2012*. Página web: <<http://www.inei.gob.pe/estadisticas/encuestas/>>. Visita realizada el 3 de diciembre de 2015.

³⁹⁶ Mediante la Resolución Ministerial N° 107-2015-TR, publicada el 13 de mayo de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

³⁹⁷ Oficio N° 24-2014-DP/ADHPD-PDEPRODIS, del 22 de agosto de 2014.

³⁹⁸ Mediante el Oficio N° 22-2015-DP/ADHPD-PDEPRODIS, del 18 de noviembre de 2015.

³⁹⁹ Mediante el Oficio N° 9-2015-DP/AAE, del 12 de enero de 2015.

⁴⁰⁰ Oficio N° 1084-2015-DP/OD-LIMA-DESC, del 17 de agosto de 2015.

la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad[,] referido a la bonificación para las personas con discapacidad en los concursos públicos de méritos, debe ser entendido de alcance a todos los tipos de concursos de méritos que convoquen las entidades del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos[,] incluyendo aquellos referidos a los ascensos».⁴⁰¹ Sin embargo, el Ministerio de Educación solo otorga la bonificación del 15% en los concursos de nombramiento y contratación docente, pero no en los de ascensos.

Derechos civiles y políticos

A pesar de los diversos esfuerzos, en la práctica todavía se observa una constante negación de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, especialmente de aquellas que padecen una discapacidad psicosocial o intelectual. Por ello, participamos en la Comisión especial Revisora del Código Civil (CEDIS), encargada de revisar lo referido al ejercicio de la capacidad jurídica de la persona con discapacidad. El 30 de marzo de 2015, el CEDIS presentó su informe final a la Presidencia del Congreso de la República.⁴⁰² El anteproyecto de ley fue remitido a la Comisión de Justicia y a la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad del Congreso de la República para la emisión del dictamen respectivo. Hemos participado en reuniones con ambas comisiones con el fin de sustentar las modificaciones propuestas.

De otro lado, seguimos participando en las reuniones convocadas por la Subcomisión de Personas con Discapacidad del Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015, del RENIEC. En dichas reuniones se propuso que las personas con discapacidad internadas en los establecimientos de salud mental puedan obtener su DNI con el apoyo de una tercera persona sin necesidad de someterlas a un proceso de interdicción. Esta recomendación fue acogida.

Asimismo, continuamos impulsando la participación en la vida política y pública de las personas con discapacidad, y el ejercicio del derecho a la consulta.

⁴⁰¹ Mediante el Informe Técnico N° 391-2015-SERVIR/GPGSC, del 27 de mayo de 2015.

⁴⁰² Mediante el Oficio N° 0019/2014-2015/CEDIS-CR, del 30 de marzo de 2015.

Casos ilustrativos

1. *Discriminación por negación de ajustes razonables a persona con discapacidad auditiva (Expediente N° 29900-2014-LIMA)*

El 22 de diciembre de 2014, el ciudadano G.S.A., persona con discapacidad auditiva, solicitó nuestra intervención ante el Consejo Nacional de la Magistratura (CNM), debido a presuntos actos discriminatorios por denegación de ajustes razonables en el proceso de concurso público para cubrir plazas vacantes de jueces y fiscales superiores en la Convocatoria N° 005-2014-SN/CNM.

El ciudadano inició un proceso de amparo en el que nuestra institución presentó un informe (*amicus curiae*) sobre la obligación del Estado de realizar ajustes razonables en los procesos de selección y evaluación de concursos públicos. Dicho informe fue puesto en conocimiento del CNM.

Como resultado, el CNM, de oficio, decidió declarar nula la entrevista efectuada al señor G.S.A. por falta de ajustes razonables, y ordenó fijar nueva fecha para la entrevista personal. Asimismo, ordenó la elaboración de un Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad en los Procesos de Selección y Nombramiento.⁴⁰³

La entrevista personal se llevó a cabo el 15 de enero de 2016, efectuando los ajustes razonables correspondientes. Los resultados de la entrevista fueron favorables y se le adjudicó la plaza de fiscal superior.

2. *Reconocimiento de capacidad jurídica a persona con discapacidad psicosocial (Expediente N° 319-2013-CUSCO)*

El 2013, el ciudadano J.A.S.S., persona con discapacidad psicosocial (esquizofrenia), solicitó nuestra intervención en un proceso de amparo contra los magistrados del Poder Judicial que emitieron resoluciones judiciales que vulneraron sus derechos fundamentales al declarar su interdicción y asignarle un curador.

Admitimos la queja y presentamos el Informe de Adjuntía N° 005-2014-DP-ADHPD-PDEPRODIS al Segundo Juzgado Constitucional de Lima, al tiempo que se intercedía para garantizar al ciudadano el apoyo pro-bono de un estudio de abogados, conocedor de la temática.

⁴⁰³ Aprobado mediante la Resolución del Consejo Nacional de la Magistratura N° 384-2015-CNM, del 14 de septiembre del 2015.

Además de la falta de debida motivación y la contravención a la normativa internacional y nacional, el informe advirtió que esta situación vulneraba la dignidad, la autonomía, la independencia y el derecho a la igualdad y no discriminación del ciudadano. Se explicó el modelo de «apoyo en la toma de decisiones» ya adoptado por el Estado peruano, y cómo el reconocimiento de la capacidad jurídica mejora la calidad de vida y promueve la inclusión social de las personas con discapacidad.

La sentencia en primera instancia declaró fundada la demanda, y preciso que en aplicación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad nuestro país abandonó el modelo de «sustitución en la toma de decisiones», dando paso al de «apoyo en la toma de decisiones», por lo que la aplicación del Código Civil vigente debe darse en consonancia con éste último. Al cierre del presente informe, la sentencia en mención ha sido apelada.

2.16. Derechos de las personas adultas mayores

Según el INEI, las personas adultas mayores⁴⁰⁴ representan el 9.7% de nuestra población (3'011,050 personas),⁴⁰⁵ y se estima que dentro de diez años será el 13%. El 78% vive en zona urbana y el 22%, en zona rural; el 53% son mujeres y el 47%, hombres. El 39.6% de los hogares tiene entre sus miembros habituales a, al menos, una persona adulta mayor y el 61% de ellas son jefes o jefas de hogar.⁴⁰⁶ Estos factores influirán en su acceso a la seguridad económica, la salud y la pobreza,⁴⁰⁷ a lo cual se suma, en algunos casos, la producción de riesgos, como el abandono, la violencia y la dependencia, que pueden colocarlos en situación de indefensión.

⁴⁰⁴ De acuerdo con el artículo 2 de la Ley N° 28803—Ley de las Personas Adultas Mayores, una persona es considerada adulta mayor a partir de los 60 años de edad.

⁴⁰⁵ INEI. Compendio Estadístico 2015. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1253/cap03/ind03.htm> (consulta realizada el 14 de diciembre de 2015). Asimismo, en Nota de Prensa N° 133 del 25 agosto de 2015, disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n133-2015-inei_1.pdf> (consulta realizada el 14 de diciembre de 2015).

⁴⁰⁶ INEI. Boletín «Situación de la población adulta mayor. Abril-Mayo-Junio 2015». Informe Técnico N° 3. Septiembre 2015. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-adulto-mayor-abr-may-jun-2014.pdf>> (consulta realizada el 14 de marzo de 2016).

⁴⁰⁷ Huenchúan, Sandra, ed. *Envejecimiento, derechos humanos y políticas públicas*. Santiago de Chile: Naciones Unidas-CEPAL, 2009, p. 63.

Derechos humanos de las personas adultas mayores

Es deber del Estado garantizar los derechos y el respeto de la dignidad de las personas adultas mayores.⁴⁰⁸ El envejecimiento debe ser abordado a partir de políticas públicas orientadas por principios básicos, entre ellos, el enfoque de derechos, la atención diferenciada en razón de la edad, así como la igualdad y autonomía de las personas adultas mayores. El 2015 la Organización de Estados Americanos (OEA) aprobó la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores,⁴⁰⁹ el primer instrumento regional específico que promueve, protege y asegura el pleno goce y el ejercicio de los derechos de estas personas, en condiciones de igualdad, y reconoce la necesidad de abordar los asuntos del envejecimiento desde una perspectiva de derechos humanos, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad. No obstante que aún no ha sido suscrito por el Perú, constituye una importante referencia en la construcción de políticas públicas, al desarrollar parámetros básicos, con definiciones, principios y reconocimiento de derechos específicos.

En ese marco, durante el 2015 hemos priorizado tres líneas de intervención: *i)* el derecho a una vida digna y libre de violencia; *ii)* el derecho a la participación; y *iii)* el acceso a programas sociales.

Persisten las deficiencias en la atención estatal de la violencia familiar y el abandono que fueron desarrolladas en el 2014 en el informe «Propuestas para la efectiva protección de los derechos fundamentales de las personas adultas mayores en abandono».⁴¹⁰ Implementando nuestras recomendaciones, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables⁴¹¹ incorporó en un proyecto de ley la creación de la Unidad de protección social para personas mayores, como instancia administrativa encargada de dictar las

⁴⁰⁸ Constitución Política: «Artículo 4.- La comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, al adolescente, a la madre y al anciano en situación de abandono. [...]».

⁴⁰⁹ Aprobada por la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos el 15 de junio de 2015, mediante la Resolución AG/RES. 2875 (XLV-O/15). El texto completo de este documento puede ser consultado en: <http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp>.

⁴¹⁰ Informe de Adjuntía N° 009-2014-DP/A AE, del 2 de septiembre de 2014.

⁴¹¹ Información proporcionada mediante el Oficio N° 126-2015-MIMP/DVMPV, del 10 de junio de 2015.

medidas temporales de protección para personas en riesgo, entre ellas, las que se encuentran en abandono. Así también, el Programa nacional contra la violencia familiar y sexual ha elaborado una propuesta de Guía de atención integral de los Centros Emergencia Mujer, en la cual se incluyen lineamientos para su intervención frente a casos de personas adultas mayores en abandono.

Urge suscribir la Convención Interamericana a favor de las personas adultas mayores

También hemos impulsado la campaña «¡Súmate por los derechos de las personas adultas mayores!»,⁴¹² cuya primera etapa, entre octubre de 2014 y abril de 2015, estuvo dirigida a promover la creación de un grupo de trabajo interinstitucional que promueva el proyecto de la Convención Interamericana antes mencionada, que estaba en etapa de negociación, y que presentara aportes para su fortalecimiento. Este grupo estuvo integrado por los ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Justicia y Derechos Humanos, Desarrollo e Inclusión Social, Relaciones Exteriores y Salud, así como por el Poder Judicial, el Instituto de Democracia y Derechos Humanos y HelpAge International. De acuerdo con la temática de cada reunión también participaron representantes de los ministerios de Economía y Finanzas y Trabajo y Promoción del Empleo, así como de la ONP y de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. Los aportes del grupo fueron presentados al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.⁴¹³ Actualmente son más de 5,000 personas las que se han sumado a esta campaña. Continuaremos con su difusión.

Por otro lado, nuestras oficinas y módulos defensoriales han venido atendiendo diversos casos de personas que viven en condiciones precarias, no reciben pensión de jubilación o tienen problemas para acceder a Pensión 65. Entre estos últimos destacan la demora en la asignación⁴¹⁴ o actualiza-

⁴¹² La difusión de la campaña se realiza a través de la página web: <www.defensoria.gob.pe/sumate>.

⁴¹³ La información fue remitida mediante el Oficio N° 64-2015-DP/AAE, del 7 de mayo de 2015, dirigido a la Dirección de Personas Adultas Mayores del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

⁴¹⁴ De acuerdo con la Directiva N° 001-2015-MIDIS (p. 4), la «Clasificación Socioeconómica (CSE).- Es una medida de bienestar de las personas y/o sus hogares que comparten condiciones económicas y sociales de manera similar, siendo el resultado de la evaluación mediante la aplicación de la

ción (ACSE)⁴¹⁵ de la clasificación socioeconómica (CSE), situación en la cual los afectados no recibían información adecuada sobre el procedimiento. Si bien la nueva directiva⁴¹⁶ estableció plazos específicos para este, los problemas persisten, por lo que supervisamos 206 unidades locales de empadronamiento (ULE), provinciales y distritales, del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), oficina que provee de información sustancial (ficha socioeconómica de los hogares) para que la Unidad Central de Focalización (UCF) determine la CSE o la ACSE.⁴¹⁷ Los resultados serán publicados el 2016.

Caso ilustrativo

1. *Dilación injustificada en el proceso de clasificación socioeconómica para acceder a Pensión 65 (Expediente N° 16685-2015-LIMA)*

En agosto, el ciudadano C.P.H., de setenta años de edad, fue empadronado por la Unidad Local de Empadronamiento de la Municipalidad Distrital de Independencia para obtener la clasificación socioeconómica (CSE) de su hogar y, con ella, posteriormente, iniciar el procedimiento de afiliación al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65.

Según lo informado al ciudadano, la Municipalidad cumplió con enviar la información recolectada a la Unidad Central de Focalización (UCF) del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social el 22 de octubre de 2014 para que asigne la CSE. Sin embargo, hasta agosto de 2015 el ciudadano no tenía respuesta definitiva sobre su situación. Por ello solicitó nuestra intervención.

En atención de este caso, se solicitó información a la UCF. En respuesta, se nos informó que la CSE del ciudadano fue emitida oportunamente en noviembre de 2014 y remitida al Programa Nacional de Asistencia Soli-

Ficha Socioeconómica Única (FSU) y/o uso de BDA [Bases de datos administrativas] u otra forma de evaluación aprobada por el MIDIS. La CSE tiene una vigencia de cinco (5) años y se mantendrá vigente hasta su recertificación o actualización».

⁴¹⁵ De acuerdo con la Directiva N° 001-2015-MIDIS (p. 4), la «Actualización de Clasificación Socioeconómica (ACSE).- consiste en la evaluación de las condiciones socioeconómicas de una persona y/o de su hogar que cuenta con una CSE vigente, permitiendo que la CSE vigente se vuelva a determinar mediante la aplicación de la FSU y/o uso de BDA u otra forma de evaluación aprobada por el MIDIS».

⁴¹⁶ Directiva N° 001-2015-MIDIS, «Directiva que regula la operatividad del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH)», aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 023-2015-MIDIS, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 22 de enero de 2015.

⁴¹⁷ De acuerdo con la Directiva N° 001-2015-MIDIS, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 023-2015-MIDIS, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 22 de enero de 2015.

daria Pensión 65 en febrero de 2015. La CSE fue reenviada a Pensión 65 en septiembre de 2015 y el resultado se comunicó oficialmente al ciudadano recién el 22 de septiembre de 2015.

Finalmente, el Programa Pensión 65 incluyó al ciudadano como su beneficiario recién en el padrón de noviembre-diciembre del 2015.

2.17. Derecho de las personas migrantes

El Informe de Adjuntía N° 009-2014-DP/ADHPD, «Tratamiento de las personas extranjeras en el Perú. Casos conocidos por la Defensoría del Pueblo», dio cuenta de diversas deficiencias de la legislación en materia migratoria, que fueron advertidas también por el Comité de protección de los derechos de los trabajadores migratorios y sus familiares de Naciones Unidas. En mayo, nos recomendó la emisión de una nueva norma que regule esta materia.⁴¹⁸

Durante el 2015 se produjo un cambio en la administración de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Migraciones), que implicó un nuevo enfoque a la gestión. Asimismo, el 26 de septiembre se publicó el Decreto Legislativo N° 1236, nueva Ley de Migraciones,⁴¹⁹ que constituye un avance importante, pero que no ha entrado en vigencia en su totalidad, por lo que aún se presentan situaciones de afectación de los derechos de las personas migrantes extranjeras.

En diciembre se realizó un balance de la Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado (Ley N° 30001), atendiendo que han transcurrido más de dos años desde la entrada en vigencia de dicha norma. El documento revela diversas limitaciones en la implementación de los beneficios allí previstos.

Nueva Ley de migraciones

La Ley de Extranjería vigente, el Decreto Legislativo N° 703, contiene disposiciones inconstitucionales e ilegales. Entre otros aspectos, afecta los principios de igualdad y no discriminación, pues excluye a las y los convivientes e hijos solteros del concepto de unidad migratoria y, además, vulnera el debido proceso y el interés superior del niño en los procesos sancionato-

⁴¹⁸ Comité de Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares. Observaciones finales sobre el informe inicial del Perú (CMW/C/PER/CO/1).

⁴¹⁹ De acuerdo con la Primera disposición complementaria final de la norma, este decreto legislativo entrará en vigencia a los noventa días hábiles de la publicación de su reglamento.

rios. En septiembre se promulgó el Decreto Legislativo N° 1236, pero solo están vigentes el Título Preliminar (once artículos que contienen importantes principios para la protección de las personas migrantes), los artículos 60 a 65, 67, 69 a 71, 77 y 88, referidos a regularización migratoria, reunificación familiar, unidad migratoria familiar, control y registro migratorio, entre otros, y la novena y décima disposiciones complementarias finales, concernientes a regularización de extranjeros en situación migratoria irregular y control y registro migratorio. Corresponde al Ejecutivo la implementación del Decreto Legislativo N° 1236.

El principio de unidad migratoria familiar, consagrado en la norma, compromete al Estado a garantizar y velar por la unidad familiar de los extranjeros y nacionales, incluyendo expresamente a los convivientes e hijos, sin distinción. Este principio deberá primar en toda decisión de la autoridad administrativa, como el otorgamiento de calidades migratorias o la imposición de sanciones. Los principios de no criminalización de la migración irregular y de formalización migratoria, garantizarán la regularización de las personas extranjeras en el territorio nacional, situación que anteriormente solo era posible con la salida y reingreso del extranjero al país.

El Decreto Legislativo N° 1236 establece tres tipos de categorías migratorias: *i*) visitante, para visitas de corta estancia, *ii*) temporal, para realizar actividades de carácter lucrativo, seguir estudios o actividades formativas, y *iii*) residente. En la categoría de visitante se contemplan seis calidades migratorias, tres de ellas nuevas: cortesía, especial y visitas cortas, esta última otorgada por Migraciones en aplicación de acuerdos y tratados internacionales. La categoría temporal dispone veinte calidades; entre las novedades que incorpora destaca la estancia de talento-corto plazo, otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, al extranjero que cuenta con conocimientos y experiencia reconocidos en los campos de la ciencia, la tecnología o la innovación, por un plazo máximo de noventa días.

Asimismo, se incorporan las categorías de trabajador de estancia corta (hasta por el plazo de 30 días), trabajador fronterizo (hasta 365 días para los trabajadores que se desplazan permanentemente en el ámbito fronterizo del Perú), espectáculo (hasta por 90 días) y humanitaria (hasta por 183 días). También se prevé una calidad migratoria especial para aquellos extranjeros que hayan sido detenidos o privados de libertad por infracción a la ley penal. Para los casos de residentes se prevé las calidades migratorias de residente provisional y permanente, habiéndose incorporado la calidad migratoria de extranjero altamente calificado (para aquellos que demuestran contar con alta especialización), así como el de transferencia empresarial (para los extranjeros que ingresan como empleados de una empresa transnacional y se desplazan al Perú para trabajar en una empresa del mismo grupo económico, como personal de alta dirección o de confianza especializado).

Cuando esta norma entre en pleno vigor las personas extranjeras estarán obligadas a inscribir en el registro cualquier modificación relacionada con sus datos, domicilio u otra información declarada, dentro del plazo que establezca el Reglamento, constituyendo infracción pasible de sanción su incumplimiento. Igualmente, se obligará a los ciudadanos peruanos que posean doble o múltiple nacionalidad a tener que salir e ingresar al territorio nacional con su documento de viaje peruano (pasaporte). Otro aspecto importante es que se permite a los migrantes regularizar su condición migratoria de forma permanente, aspecto que deberá ser concretado mediante la expedición de un decreto supremo por parte del Ministerio del Interior. Con este propósito, mediante el Oficio N° 217-2015-DP/ADHPD, del 2 de diciembre de 2015, se exhortó a Migraciones a la pronta expedición de la norma.

Necesidad de aprobar el Reglamento de la Ley de Migraciones

Es importante señalar que, a su vez, se requiere aprobar el reglamento de la Ley de Migraciones, que permitirá poner en vigencia toda la norma. Conviene señalar que mediante la Resolución Suprema N° 015-2016-PCM, publicada el 23 de enero de 2016, se creó una Comisión Multisectorial encargada de elaborar un informe técnico con el proyecto de reglamento de la ley. Esta comisión está integrada por los ministerios del Interior, Relaciones Exteriores, Justicia y Derechos Humanos, Trabajo y Promoción del Empleo, Economía y Finanzas, Transportes y Comunicaciones, Comercio Exterior y Turismo, y Producción, así como por la Policía Nacional del Perú.

En el 2015 hubo cambio en la jefatura de la Superintendencia Nacional de Migraciones. La nueva gestión de Migraciones se esforzó por agilizar los procedimientos y eliminó 130 requisitos de su TUPA para trámites como el cambio de calidad migratoria o prórroga de residencia. Consecuentemente, ya no se exige la presentación de cartas de garantía económica y declaraciones juradas para prorrogar la residencia, cambiar de calidad migratoria o solicitar una visa. También se eliminó la obligación de presentar anualmente una partida de matrimonio o nacimiento original para la prórroga de permanencia en el país. Pese a lo señalado, no se ha previsto procedimientos administrativos que reconozcan las uniones de hecho o permitan la reunificación familiar de los migrantes con sus hijos menores de edad, debido a que la nueva Ley de Migraciones no ha entrado en vigencia en su integridad.

Otro aspecto materia de quejas sigue siendo la demora de Migraciones en el trámite de las solicitudes (cambio de calidad migratoria, principalmente) y los recursos impugnatorios.

Situación de los y las peruanas retornantes en el marco de la Ley N° 30001

Hasta hace poco el Perú se caracterizaba por ser un país de emigración. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el periodo 1990—2013 el número de connacionales en el exterior fue de 2'675,791. Si bien este fenómeno ha ido disminuyendo, todavía existe un alto porcentaje de emigrantes peruanos. Correlativamente, el número de peruanos retornantes se ha ido incrementando ante un nuevo panorama signado, principalmente, por la crisis económica de los países de destino.

En marzo de 2013 se publicó la Ley N° 30001, Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado, que brinda facilidades tributarias y socioeconómicas a los peruanos que retornan de manera voluntaria o forzada. Dicha norma tiene dos reglamentos: el Decreto Supremo N° 205-2013-EF (para los beneficios tributarios) y el Decreto Supremo N° 035-2013-RE (para los beneficios socioeconómicos). Los beneficios tributarios contemplan la exoneración de tributos para el ingreso al país de: *i*) menaje de casa, *ii*) vehículo automotor e *iii*) instrumentos, maquinarias, equipos y bienes de capital necesarios para el desempeño de un trabajo, profesión u oficio. De otro lado, entre los beneficios socioeconómicos se consideran facilidades para: *i*) certificación en educación básica, superior y técnica productiva, *ii*) reconocimiento de estudios en el exterior, *iii*) acceso a créditos educativos y becas de postgrado, *iv*) acceso a programas sociales (en casos de vulnerabilidad económica), *v*) acceso a prestaciones de salud, atención psicológica y social, *vi*) capacitación para el trabajo, *vii*) reconocimiento de competencias laborales y *viii*) orientación y facilitación para el acceso o mejoramiento a una vivienda, entre otros.

Tomando en cuenta que la Ley N° 30001 tiene más de dos años de vigencia, en diciembre de 2015 hicimos un balance de la eficacia de esta norma y el cumplimiento de sus objetivos. Este análisis se recoge en el Informe de Adjuntía N° 04-2015-DP/ADHPD, «A dos años de la Ley de Retorno. Balance y desafíos».⁴²⁰ La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) es la entidad encargada de implementar los beneficios tributarios y supervisar su correcta aplicación, mientras que la ejecución de los beneficios socioeconómicos corresponde a trece entidades en función del beneficio otorgado. Adicionalmente, la

⁴²⁰ Disponible en: <<http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/informes/varios/2015/DP-Informe-de-Adjuntia-Retorno-2015.pdf>>.

norma asigna al Ministerio de Relaciones Exteriores la función de difundir y orientar la obtención de los beneficios socioeconómicos, así como supervisar y controlar su adecuada ejecución. Dispone también que dicho Sector asuma la coordinación de la política intersectorial en materia de reinserción socioeconómica de las personas retornantes.

De las entidades competentes en la implementación de la Ley, solo la SUNAT solicita la Tarjeta de Migrante Retornado (TMR) al momento de recibir las solicitudes de acceso a los beneficios tributarios, mientras que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MINTRA) es el único que cuenta con una dirección que atiende de manera específica la temática migratoria. No todas cuentan con información completa de las entidades ni funcionarios de enlace en la página web de la Ley de Retorno (correos, teléfonos) y solo nueve han designado a estos funcionarios. Ninguno de los sectores ni entidades a cargo de la implementación de la norma tiene acceso a la base de datos de los migrantes con TMR del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En cuanto al marco normativo, muy pocas entidades han emitido disposiciones específicas o adecuado su normativa interna a la Ley N° 30001, constituyendo esa una de las principales dificultades para que los beneficios puedan concretarse. Igualmente, existen entidades que no han asumido sus competencias o limitan su labor a determinados aspectos, así como algunas que no han sido incorporadas en la norma, pero que resultan importantes. Otra exigencia planteada por los retornantes es el establecimiento de trámites sencillos, accesibles y diferenciados.

Sobre los beneficios tributarios, entre agosto de 2013 y junio de 2015, la SUNAT recibió 669 solicitudes, de las cuales 595 obtuvieron resolución favorable, 15 fueron rechazadas y 59 desistidas o abandonadas. El beneficio tributario que permite el ingreso de menaje de casa se ha otorgado en mayor medida (65%). En segundo y tercer lugar se encuentran los beneficios relativos al vehículo automotor e instrumentos, maquinarias, equipos, bienes de capital, respectivamente.

Son tres los principales problemas que dificultan la implementación de estos beneficios: *i)* falta de información apropiada y criterios similares para atender consultas sobre los beneficios; *ii)* falta de adecuación de las directivas internas a los objetivos de la Ley N° 30001 y *iii)* insuficiente articulación y coordinación con las entidades públicas que deben autorizar —previamente— la importación de bienes al país, como es el caso de los equipos médicos, que corresponde evaluar a la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID).

En cuanto a los beneficios socioeconómicos, en el ámbito de la certificación de competencias laborales, el MINTRA cuenta con un catálogo de 91

perfiles ocupacionales, que agrupan a 271 puestos de trabajo. Sin embargo, solo hay 18 centros autorizados para la certificación de 37 de los 91 perfiles. Hasta octubre de 2015 dicho Sector informó que no se ha certificado a ninguna persona retornante. Ello podría responder a que no se ha difundido adecuadamente este beneficio, que los perfiles aprobados no puedan ser certificados, o que se requieran nuevos perfiles acordes con las competencias laborales de los retornantes.

En materia educativa, el Ministerio de Educación atendió 4,990 solicitudes de convalidación y revalidación de estudios primarios y secundarios, aunque sus procedimientos se rigen por normas emitidas antes de la Ley N° 30001 y aplican de manera general a todas las personas. Por su parte, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) señaló que, entre enero y agosto de 2015, atendió 2,582 solicitudes de reconocimiento de grados y títulos, de los cuales 2,359 fueron aprobados y 223 observados, no pudiendo determinar el número de retornantes beneficiados. El reconocimiento de un grado o título extranjero no otorga una habilitación para el ejercicio de la profesión en el país, la cual es potestad de los colegios profesionales, ámbito donde se han presentado dificultades.

Asimismo, el derecho a la seguridad social, en el caso de los retornantes, se encuentra resguardado siempre que exista un convenio de seguridad social suscrito por el Perú con alguno de los países de destino, siendo necesario seguir impulsando la firma de convenios similares con otros países. La facilitación para el acceso a las prestaciones de salud y atención psicológica viene implementándose a través del Seguro Integral de Salud (SIS), entidad que exigía a la persona retornante cumplir los mismos requisitos que cualquier otra. Atendiendo a que muchos retornantes no podían acceder al mismo por no contar con domicilio en el país, el SIS emitió una directiva interna flexibilizando dicho requisito. Hasta agosto de 2015, han identificado que 662 retornantes han sido afiliados al SIS. Por su parte, el Seguro Social del Perú (EsSalud) señaló que su sistema de información no le permite identificar a los trabajadores que tengan la condición de retornantes.

La Ley de Retorno establece la obligación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones de facilitar el canje de las licencias de conducir expedidas en otros países. Pese a ello, hasta septiembre de 2015, de los 14 retornantes que canjearon su licencia, nueve lo hicieron en el marco de la Ley y cinco en base a convenios suscritos con el Perú. En la práctica, a los conductores les resulta más sencillo y menos costoso sacar una licencia de conducir nueva, que canjear la que ya poseen.

Otro de los sectores que tiene obligación en el marco de la Ley es el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, el cual a pesar de haber emitido una resolución en la que se señala que se debe considerar la condi-

ción de retornante en las postulaciones de Techo Propio, no ha desarrollado ningún lineamiento que brinde un beneficio real al retornante, exigiéndosele los mismos requisitos que a la población en general, incluyéndose el acceso al crédito, el cual es difícil de obtener para los retornantes.

La Ley establece la obligación al Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC) de promover la formulación de políticas y programas de retorno y permanencia de científicos e investigadores nacionales que radican en el exterior. Sin embargo, dicha entidad ha señalado no tener competencia en el marco de la Ley de retorno.

Considerando lo señalado, se recomendó la modificación de la Ley N° 30001 con la finalidad que cumpla con garantizar y asegurar una adecuada reinserción económica y social de los retornantes, mediante beneficios y medidas concretas. En tanto se modifique la Ley se recomendó a los sectores la adecuación de sus normas, directivas y procedimientos internos; asegurar una mayor difusión de la norma y la permanente capacitación de los funcionarios a cargo del tema; evaluar la implementación de un sistema de atención virtual que permita responder de manera expeditiva, oportuna e interactiva las consultas sobre beneficios, requisitos y alcances de la Ley, e interconectar la base de datos del migrante retornado con todos los sectores que tienen obligaciones en el tema.

Igualmente, se recomendó autorizar un mayor número de centros de certificación de competencias laborales que cubran los perfiles ocupacionales aprobados y evaluar la ampliación de nuevos perfiles en función a estudios técnicos que respondan a las demandas de las personas migrantes. Asimismo, promover convenios que brinden facilidades para el financiamiento y acceso al crédito a favor de los retornantes que deseen impulsar negocios y proyectos productivos, la suscripción de convenios de seguridad social con los países donde residen nuestros connacionales, así como convenios para facilitar el reconocimiento de grados y títulos expedidos en el exterior, entre otros.

Casos ilustrativos

1. *Dificultades para el acceso a los beneficios tributarios de la Ley N° 30001 debido a razones de fuerza mayor*

En diciembre de 2015 conocimos el caso del ciudadano peruano E.E.C., quien después de 20 años de permanecer en el exterior retornó a nuestro país en el marco de la Ley de reinserción económica y social para el migrante retornado, solicitando a la SUNAT el otorgamiento de los beneficios tributarios previstos en la norma.

El 15 de julio, la División de Intendencia de Gestión y Control Aduanero dispuso la exoneración de los derechos arancelarios e impuestos para la importación de los instrumentos, maquinarias, equipos y bienes de capital del recurrente y fijó un plazo para el regreso de los bienes. Con ello, la primera semana de diciembre, el ciudadano inició los trámites para traer sus pertenencias. No obstante, la empresa de transportes le informó que el barco no saldría en la fecha prevista, con lo cual sus bienes iban a llegar dos días antes de la fecha límite dispuesta en la resolución. Esto imposibilitaba que pueda realizarse a tiempo el trámite de numeración de bienes y ello implicaba la pérdida del beneficio, pues el plazo no podía modificarse.

Considerando que la demora en el traslado de los bienes obedecía a motivos de fuerza mayor, ajenas a su voluntad, pusimos el caso en conocimiento de la Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria del Ministerio de Relaciones Exteriores. Posteriormente, se solicitó⁴²¹ al Superintendente Nacional Adjunto de Aduanas evaluar alguna alternativa que impida la pérdida del beneficio, por constituir la única posibilidad que tenía el recurrente para iniciar un proyecto y reinsertarse en el ámbito económico y laboral. Si bien la SUNAT consideró que no procedía la ampliación del plazo del beneficio tributario, nos informaron de la existencia de una alternativa, hecho que fue comunicado al recurrente, quien pudo ingresar sus bienes al país.

2. *Vulneración del principio de proporcionalidad en la aplicación de sanciones*

En mayo de 2015, la ciudadana V.B., de nacionalidad boliviana, acudió a nuestra institución debido a la sanción de expulsión dispuesta en su contra por Migraciones,⁴²² a pesar de que es madre de dos niños peruanos y víctima de violencia familiar del padre de sus hijos. La medida trasgredió gravemente el derecho a la unidad familiar y vulneró el principio de proporcionalidad en la aplicación de sanciones, por lo que recomendamos⁴²³ a Migraciones dejarla sin efecto. Se advirtió que la ejecución de la orden de salida supondría que la recurrente se separe de forma definitiva de sus hijos, quienes no podían acompañarla en el viaje de retorno a su país, pues para ello necesitaban el consentimiento de su padre. Migraciones atendió nuestra recomendación, dejó sin efecto la sanción y otorgó la posibilidad de regularizar la estancia en el país, con lo que la recurrente inició los trámites de residencia a través del Convenio MERCOSUR.

⁴²¹ Con Oficio N° 221-2015-DP/ADHPD, del 22 de diciembre de 2015.

⁴²² Mediante la Resolución de Gerencia N° 311-2014-MIGRACIONES-SM.

⁴²³ Mediante el Oficio N° 102-2015-DP/ADHPD, del 18 de mayo del 2015.

2.18. Memoria y reparaciones

Durante el 2015 no hubo avances sustantivos en la implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR), aprobado mediante la Ley N° 28592, a favor de las víctimas de la violencia que afectó a nuestro país durante el periodo 1980-2000. En general, se mantienen vigentes los principales problemas advertidos en años anteriores.

Reparaciones económicas

Hasta diciembre fueron acreditados 89,065 beneficiarios del Programa de Reparaciones Económicas Individuales (PREI).⁴²⁴ Durante el periodo se publicaron⁴²⁵ dos listas con los nombres de 1,536 personas beneficiarias, con lo que, desde el 2011, ya son 18 las listas. De las personas acreditadas, 76,000 personas han recibido una indemnización promedio de S/ 3,200. Sin embargo, persisten los problemas del cierre del Registro Único de Víctimas (RUV), la falta de incremento del monto de la reparación económica, pese al compromiso asumido por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el 2011,⁴²⁶ así como la falta de reconocimiento de cada una de las afectaciones sufridas por las víctimas.

En relación con el último punto, existen víctimas beneficiarias directas —por tener una discapacidad o haber sufrido violación sexual—, que, a su vez, son familiares de personas fallecidas o desaparecidas, o personas con más de un familiar fallecido o desaparecido a quienes solo se ha indemnizado por una vulneración, sin considerar que el Decreto Supremo N° 051-2011-PCM —que estableció el monto de la indemnización en S/ 10,000.00— señala que esta es por cada víctima. Existen más de 5,000 beneficiarios del PREI que registran más de una afectación. Sin embargo, se ha otorgado indemnización por una sola, desconociéndose las otras.

Esta situación se mantiene pese a que en la 120° Sesión Ordinaria de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN), de marzo de 2013, se acordó por unanimidad considerar el pago por cada afectación sufrida. Ante ello,

⁴²⁴ Cabe recordar que el Registro Único de Víctimas (RUV) solo acredita a aquellos/as beneficiarios/as que han solicitado su inscripción hasta el 31 de diciembre de 2011, fecha en que se cerró el RUV para efectos de la reparación económica.

⁴²⁵ Resoluciones ministeriales N° 0205-2015-JUS y N° 0326-2015-JUS, del 24 de julio y 20 de diciembre de 2015, respectivamente.

⁴²⁶ Acta de la 115° sesión de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN), del 11 de noviembre de 2011.

hemos insistido⁴²⁷ ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos con nuestra recomendación de cumplir con dicho acuerdo.

Otros programas de reparación

Tras reiterar nuestras recomendaciones,⁴²⁸ en enero de 2016 el Sector Justicia modificó⁴²⁹ el artículo 18 del reglamento de la Ley Plan Integral de Reparaciones, para permitir que los beneficiarios puedan transferir su derecho a la reparación en educación, por única vez, a un familiar descendente, en línea recta hasta el segundo grado (hijo o nieto). De conformidad con la norma, el plazo para la solicitar la inscripción de esta cesión vence el 31 de diciembre de 2017, y deberá hacerse un registro especial, previo procedimiento de verificación administrativa. A partir de ese momento el beneficiario tendrá un plazo máximo de cinco años para hacer uso del derecho.

En cuanto al Programa de promoción y facilitación al acceso habitacional, conviene destacar la modificación⁴³⁰ del reglamento para acceder al Bono familiar habitacional—Techo propio, para que las víctimas que perdieron su vivienda por destrucción a causa del periodo de violencia, o que enfrentan problemas de vivienda como secuela directa de ella, puedan postular a dicho bono con un aumento del 51% del monto previsto para la población en general. Además, si bien no exonera del SISFOH, la norma incrementa a poco más de S/ 4,000 el monto máximo familiar mensual de ingreso que podría tener la persona beneficiaria para postular, a diferencia de la población en general que debe acreditar ingresos menores. Con esto se amplían las posibilidades de las víctimas, al no circunscribirse su acceso a estar en situación de pobreza o pobreza extrema.

Sobre el Programa de reparaciones simbólicas se vienen dando algunas acciones, como el acompañamiento en la entrega de restos de víctimas de desaparición forzada o ejecución extrajudicial, facilitando ataúdes y coordinando los rituales fúnebres. Sin embargo, se advierte que estas actividades no han respondido a un plan previo, con presupuesto definido ni cronogramas preestablecidos, sino que configuran acciones dispersas, que requieren sostenibilidad desde el Estado.

En cuanto a salud, la gran mayoría de víctimas acreditadas en el RUV se encuentran afiliadas al Seguro Integral de Salud (SIS). Sin embargo, persis-

⁴²⁷ Oficios N° 089-2015/DP, N° 093-2015-DP/ADHPD, N° 0275-2015/DP y N° 628-2015/DP, del 4 de febrero, 8 de mayo, 29 de mayo y 29 de noviembre de 2015, respectivamente.

⁴²⁸ Oficios N° 0383-2015/DP y N° 0628-2015/DP, del 14 de julio y 29 de octubre de 2015.

⁴²⁹ Mediante el Decreto Supremo N° 001-2016-JUS

⁴³⁰ Aprobada mediante la Resolución N° 195-2015-Vivienda.

ten las deficiencias en atención, sobre todo en salud mental, y provisión de medicamentos. En junio de 2015, en un foro público realizado en el Congreso de la República, el Ministro de Justicia y Derechos Humanos informó de algunos otros compromisos y propuestas en marcha, como la ampliación del marco temporal de reparación de las víctimas para hechos acontecidos con posterioridad al 2000 y la propuesta de ley para contar con una política pública de búsqueda de personas desaparecidas. Empero, ninguno de estos compromisos se cumplió en el periodo.⁴³¹

En suma, si bien existen algunos avances en la implementación de los programas, en términos cualitativos no se ha cumplido la finalidad que señalan las normas del Plan Integral de Reparaciones de otorgar una reparación integral a los beneficiarios que sufrieron las más graves afectaciones a sus derechos.

Por otro lado, en enero de 2015 se tomó conocimiento de la propuesta de algunos regidores de la Municipalidad Distrital de Chilca, Junín, de utilizar las instalaciones del Lugar de la Memoria para reubicar el palacio municipal. Ante ello, nos reunimos con el Alcalde⁴³² y con el Gobernador Regional de Junín⁴³³ para recordarles que el lugar es intangible, dada su importancia como espacio de memoria. En atención a nuestra actuación, en enero de 2016 se declaró⁴³⁴ que el Lugar de la Memoria «Yalpana Wasi—Wiñay Yalpanapa» es interés público regional y tiene carácter intangible.

Asimismo hemos participado en actividades organizadas por asociaciones de afectados por la violencia, en los cuales expusimos nuestro balance sobre el proceso de verdad, justicia y reparación, como el V Congreso de la Coordinadora Nacional de Afectados por la Violencia Política (CONAVIP), en julio, y el Foro sobre Reparaciones, realizado en el Congreso de la República, en agosto. Finalmente, el 17 de diciembre, después de varios años de iniciado el proyecto, se inauguró el Lugar de la Memoria, Tolerancia e Inclusión Social, ubicado en el distrito de Miraflores, Lima.

Problemática de las personas desaparecidas y sus familias

Si bien no existen datos exactos sobre el número de personas desaparecidas durante el periodo de violencia 1980-2000, según el Ministerio Público son alrededor de 15,000. La problemática de su búsqueda se sustenta en varios

⁴³¹ Mediante el Oficio N° 383-2015/DP, del 14 de julio de 2015, recomendamos al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos cumpla con los compromisos asumidos en el breve plazo.

⁴³² Oficio N° 35-2015-DP/OD-Junín, del 12 de enero de 2015.

⁴³³ Oficios N° 36-2015-DP/OD-Junín y N° 039-2015/DP, del 12 y 21 de enero de 2015.

⁴³⁴ Mediante la Ordenanza Regional N° 214-GRJ/CR.

factores. Los más saltantes son: *i*) la falta de recursos (humanos, financieros y de infraestructura); *ii*) la excesiva carga procesal del Ministerio Público; *iii*) la falta de instrucciones o directivas que permitan la adecuación y optimización de la función fiscal al tipo de investigaciones requeridas. Asimismo, *iv*) el esquema actual de investigaciones del Ministerio Público y el Poder Judicial, que limita la cantidad y la calidad de la información disponible, debido a que algunos testigos temen ser implicados en los procesos judiciales; *v*) la demora en la entrega de restos dispuesta por el Ministerio Público; *vi*) la falta de soporte emocional y acompañamiento psicosocial a los familiares; y *vii*) la falta de apoyo material y logístico luego de la entrega de restos.

Necesidad de una ley de búsqueda de personas desaparecidas

Por esta razón, desde hace varios años se viene planteando la necesidad de una política específica de búsqueda, identificación y restitución de restos humanos, no enmarcada exclusivamente en el proceso penal, y que atienda las necesidades emocionales, materiales, logísticas y de información de los familiares de las personas desaparecidas.

Ante ello, durante el 2013 y el 2014 el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos promovió una mesa de trabajo que contó con la participación del Ministerio Público, el Comité Internacional de la Cruz Roja, el Equipo Peruano de Antropología Forense, la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo, entre otros, que elaboró, en mayo de 2014, una propuesta de ley de búsqueda de personas desaparecidas. Su finalidad es articular y disponer medidas para la búsqueda, recuperación, análisis, identificación y restitución de los restos de las personas desaparecidas. Desde entonces, el documento estuvo pendiente de la aprobación del Consejo de Ministros para su presentación al Congreso de la República.

A fines de abril de 2016, en uso de su facultad de iniciativa legislativa, el Defensor del Pueblo, presentó al Congreso de la República, un proyecto de ley, a pedido de las organizaciones de víctimas. Este proyecto tomó como base el texto antes mencionado. El 26 de mayo, el Pleno del Congreso aprobó esta propuesta.

En junio, una delegación del Grupo de trabajo sobre desapariciones forzadas de las Naciones Unidas visitó el Perú para compilar información sobre el tema y analizar las medidas adoptadas por el Estado para prevenirlas y erradicarlas, así como para atender a los familiares de las víctimas. Al término de su misión, presentó un informe preliminar que recogió varios de los problemas

advertidos por nuestra institución, relacionados con la búsqueda de personas desaparecidas y la necesidad de una política de búsqueda que priorice el aspecto humanitario frente al judicial. El Grupo de trabajo exhortó al Gobierno a superar desafíos importantes, como la falta de una cifra exacta de personas desaparecidas, la carencia de un plan nacional de búsqueda, las limitadas exhumaciones e identificaciones de personas desaparecidas y la ausencia de un banco de datos genéticos. También llamó la atención sobre la poca atención psicosocial que reciben las víctimas. Un informe detallado sobre la visita al Perú será presentado ante el Consejo de Derechos Humanos de la ONU en el 2016.

De otro lado, en agosto se lanzó la «Campaña #Reúne», impulsada por organizaciones de sociedad civil y de afectados por la violencia, con el objetivo de sensibilizar e incidir para que el Poder Ejecutivo apruebe la propuesta legislativa sobre personas desaparecidas. Como parte del apoyo a esta campaña, cursamos comunicaciones al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos destacando la importancia de la propuesta y la necesidad de que no sea postergada.⁴³⁵

Caso ilustrativo

1. *Intervención en procesos de amparo iniciados por víctimas de la violencia ante la falta de pago de cada una de las afectaciones sufridas*

En junio de 2015, los esposos H.B.M.F. y J.M.G. (familia M.M.), y el ciudadano C.R.H. solicitaron nuestra intervención en los procesos de amparo iniciados contra la Secretaría Técnica de la CMAN y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. En ambos casos alegaron la vulneración de sus derechos por el incumplimiento del Estado de repararlos económicamente por cada una de las afectaciones sufridas. La familia M.M. (padres de dos hijos desaparecidos) sólo había recibido indemnización por uno de sus hijos, mientras que el ciudadano C.R.H. únicamente recibió reparación por su discapacidad, mas no por el asesinato de su madre. Remitimos sendos informes a los juzgados a cargo de los procesos (Segundo Juzgado Civil de Lima Norte y Quinto Juzgado Constitucional de Lima) dando cuenta de la afectación a los derechos de los recurrentes.⁴³⁶ En enero de 2016, el Segundo Juzgado Civil de Lima Norte declaró fundada la demanda y ordenó pagarles S/ 10,000.00 por la desaparición de su otro hijo.⁴³⁷ La sentencia fue apelada y, al cierre

⁴³⁵ Oficios N° 093-2015-DP/ADHPD, N° 0383-2015/DP y N° 628-2015/DP, del 8 de mayo, 14 de julio y 29 de noviembre de 2015, respectivamente.

⁴³⁶ Informes N° 003-2015-DP/ADDHH y N° 004-2015-DP/ADDHH remitidos, respectivamente, a través de los oficios N° 0665-2015/DP, del 19 de noviembre de 2015, dirigido al juez del Segundo Juzgado Civil de Lima Norte, y N° 0745-2015/DP, del 9 de diciembre de 2015, dirigido al juez del Quinto Juzgado Constitucional de Lima.

⁴³⁷ Sentencia del 17 de diciembre de 2015, emitida por el Segundo Juzgado Civil de Lima Norte (Expediente N° 01237-2015-0-0904-JR-02).

del presente informe, está pendiente de ser resuelta por el órgano superior. El otro caso se tramita en el Quinto Juzgado Constitucional de Lima.

2.19. Derecho a la identidad

El problema de indocumentación de la población peruana merece especial atención, pues afecta a población en estado de vulnerabilidad por razones de pobreza, edad, discapacidad, sexo, origen étnico y de distancia. Un primer problema es la dificultad para establecer el número de personas indocumentadas, pues las cifras oficiales difieren. Así, según la Encuesta Nacional de Programas Estratégicos (ENAPRES), el 98.7% de peruanos cuenta con el Documento Nacional de Identidad (DNI),⁴³⁸ pero según la base de datos del RENIEC, al 30 de septiembre de 2015, esta cifra llegaba a 33'239,991 personas, de las cuales 32'324,746 residen en el territorio nacional y 915,245 en el extranjero. A junio de 2015, el INEI señala que 31'151,643 personas cuentan con este documento. La cifra mínima de personas indocumentadas es superior a un millón de personas, pero no disponemos de una cifra oficial al cierre del presente informe.

Problemas del derecho a la identidad

Los problemas de la identificación no se circunscriben solo a la falta de DNI. El proceso de documentación se inicia con la emisión, por parte de los centros de salud donde se produce el parto, del «Certificado de nacido vivo (CNV)», requisito que permite, sucesivamente, la obtención del acta de nacimiento ante el RENIEC o las municipalidades competentes, y la tramitación del DNI. En ese sentido, hemos atendido quejas debido a que los establecimientos de salud no emiten dichos documentos cuando el parto se realiza en el mismo domicilio, lo que en zonas rurales y comunidades indígenas suele ser una práctica arraigada. Asimismo, la falta de Internet, computadoras e impresoras impide a los centros inscribir en línea el certificado o consultar al RENIEC sobre los datos del DNI de la madre. En este último caso los CNV se vienen emitiendo a través del llenado de formatos pre-impresos y también en línea, a través de un Sistema Electrónico si se tiene acceso a internet, caso en el cual es imposible rectificar datos luego de 60 días. Por esto último recomendamos⁴³⁹ al RENIEC que coordine con el Ministerio de Salud para establecer un plazo más acorde con la importancia del ejercicio de este derecho fundamental.

⁴³⁸ INEI. Encuesta Nacional de Programas Estratégicos 2014 (ENAPRES-Preliminar a septiembre 2014).

⁴³⁹ Mediante el Oficio N° 130-2015-DP-AAE, del 19 de octubre de 2015.

También hemos verificado que determinadas oficinas del Registro del Estado Civil (OREC) que funcionan en las municipalidades provinciales de Canchis (Cusco), Satipo (Junín) y Yanacocha (Pasco), entre otras, exigen el cumplimiento de requisitos que, según la norma, son alternativos (CNV, certificados de estudios y declaración jurada de testigos). Asimismo, intervinimos en casos de inscripciones extemporáneas en las que se exige documentos no previstos en la ley, como la denominada «constancia de no inscripción», la cual debe ser reemplazada por una declaración jurada.

Hemos recibido quejas por la exigencia de la copia certificada de acta de nacimiento, la cual en muchos casos debe ser ubicada en lugares remotos o lejanos del domicilio del solicitante. Esta situación contrasta con la de aquellos ciudadanos no obligados a presentar dicho documento porque el registro donde se inscribió su nacimiento fue incorporado al Sistema de Registros Civiles del RENIEC o fue inscrito en una Oficina Registral del RENIEC en línea o automatizada en el Sistema Integrado de Registros Civiles y Microformas (SIRCM).

Descentralización del sistema de registro de identidad y estado civil

En mayo solicitamos⁴⁴⁰ al RENIEC información detallada sobre las oficinas del Registro del Estado Civil incorporadas y en proceso de incorporación. Esto nos permitió determinar que un alto número de municipalidades provinciales y distritales no se encuentran incorporadas al RENIEC, pese a que la Ley Orgánica de este, en 1995, fijó en 36 meses el plazo máximo para hacerlo. Únicamente se ha incorporado 48 OREC en el ámbito de las provincias de Lima y Callao y 18 en el resto del país, lo que representa el 3.5% de OREC municipales. Frente a ello, el RENIEC ha desarrollado la inscripción en línea o automatización de 804 OREC, con la finalidad de que se efectúe el registro de los hechos vitales a través del SIRCM y en conexión con la Base de Datos del RENIEC.

⁴⁴⁰ Mediante el Oficio N° 77-2015-DP/AAE, del 22 de mayo de 2015.

Caso ilustrativo

1. *Implementación de campaña gratuita de identificación y rectificación de datos a favor de la población damnificada por el volcán Ubinas y reasentada en la zona de Pampas de Jaguay, Moquegua*

Mediante la Ley N° 28756,⁴⁴¹ Ley de declaración de emergencia y reubicación de la población afectada por la actividad del volcán Ubinas, en el departamento de Moquegua, se dispuso la reubicación de dicha población en las Pampas de Jaguay, Rinconada, del mismo departamento. Asimismo, se declaró en estado de emergencia⁴⁴² a los distritos de Ubinas y San Juan de Tarucani, este último en la provincia de Arequipa, por peligro inminente, para la ejecución de medidas inmediatas de reducción y minimización del alto riesgo existente.

Como este reasentamiento generó un cambio involuntario de domicilio que podía generar problemas de acceso a la documentación, en septiembre recomendamos⁴⁴³ al RENIEC la realización de una campaña gratuita de identificación y rectificación de datos a favor de la población reasentada. Esta recomendación fue reiterada⁴⁴⁴ en noviembre. RENIEC la atendió y realizó la campaña entre el 9 y el 11 de diciembre.⁴⁴⁵

2.20. Derecho de acceso a la justicia

Justicia constitucional en el Distrito Judicial de Lima

La titularidad de los derechos fundamentales carece de sentido si las personas no cuentan con mecanismos específicos e idóneos que garanticen su protección frente a hechos que los amenacen o vulneren. En ese sentido,

⁴⁴¹ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 8 de junio de 2006.

⁴⁴² Mediante el Decreto Supremo N° 028-2014-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 15 de abril del 2014, se declaró en estado de emergencia por el plazo de sesenta días calendario, plazo prorrogado por Decreto Supremo N° 042-2014-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 12 de junio de 2014, y Decreto Supremo N° 052-2014-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 13 de agosto de 2014.

⁴⁴³ Oficio N° 123-2015-DP/AEE, del 18 de septiembre de 2015.

⁴⁴⁴ Mediante el Oficio N° 141-2015-DP/AEE, del 18 de noviembre de 2015. Ello debido a las observaciones sustentadas por RENIEC en su Oficio N° 001467-2015/SGEN/RENIEC, del 10 de noviembre de 2015.

⁴⁴⁵ La campaña se aprobó mediante la Resolución Jefatural N° 255-2015/JNAC/RENIEC, del 7 de diciembre de 2015.

el proceso de amparo,⁴⁴⁶ como mecanismo idóneo para la tutela de la gran mayoría de derechos constitucionales, tiene especial importancia.

Con la finalidad de atender con el nivel de especialización que requiere este tipo de procesos, en el 2006 se instauró el primer juzgado constitucional en el Distrito Judicial de Ayacucho y, posteriormente, en el 2009, se crearon diez más en el Distrito Judicial de Lima. Luego de la desactivación del juzgado de Ayacucho, hoy funcionan solo diez a nivel nacional: nueve en el Distrito Judicial de Lima y uno, recientemente creado, en el Distrito Judicial de Arequipa. En este contexto, en el mes de noviembre se presentó el Informe Defensorial N° 172, «Estudio del proceso de amparo en el Distrito Judicial de Lima: fortaleciendo la justicia constitucional», que contiene los resultados de la supervisión a ocho juzgados constitucionales de Lima,⁴⁴⁷ entre mayo y julio de 2015.

Los resultados nos permitieron elaborar un perfil del proceso de amparo en el que, entre otros datos, destaca que el 51% son iniciados por adultos mayores que demandan al Estado, principalmente, para defender sus derechos fundamentales a la pensión y a la seguridad social (88%). Constatamos que la duración del proceso es irrazonable: comprende tres años entre la primera y la segunda instancia, lo que no concuerda con la característica principal del proceso, la tutela urgente e inmediata. Identificamos situaciones específicas que generan demoras excesivas en la calificación de las demandas, los actos de notificación y el requerimiento judicial del expediente administrativo y su remisión, como ocurre en los procesos contra la ONP. El tiempo que demora la solicitud y remisión del expediente administrativo en estos casos retrasa la resolución del proceso.

Recomendamos a los presidentes del Poder Judicial y de la Corte Superior de Justicia de Lima y a sus respectivos consejos ejecutivos, implementar medidas específicas para la determinación de aquellas demandas que requieren de un trámite preferente, atendiendo a la vulnerabilidad del demandante. En ese mismo sentido, se exhortó a los jueces constitucionales a que dispongan en el auto admisorio el requerimiento del expediente administrativo a la ONP y que identifiquen aquellas demandas que requieren de un trámite preferente.

Un tercer aspecto analizado fue la ejecución de sentencias. Se constató que uno de los principales factores que influye en su incumplimiento está

⁴⁴⁶ En la actualidad, este proceso constitucional es regulado por el Código Procesal Constitucional, Ley N° 28237.

⁴⁴⁷ El 11 Juzgado Constitucional de Lima no fue supervisado, toda vez que hasta el 4 de junio de 2015, su competencia estuvo restringida a procesos en los que participaban como parte el Tribunal Fiscal, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

vinculado con que las multas que se imponen no son disuasivas, pues su tope legal máximo⁴⁴⁸ no representa desequilibrio económico alguno para quienes están obligados a ejecutarlas. De igual forma, identificamos que no existen criterios objetivos y comunes que guíen a los jueces en la determinación e imposición de sanciones (económicas, administrativas y judiciales), además de una escasa inclinación a usar medidas coercitivas administrativas y judiciales, problemas para la identificación del funcionario obligado para cumplir el mandato judicial, y dificultades para la atención oportuna de lo ordenado en la sentencia. Sobre este punto se instó a los jueces constitucionales a que generen y adopten criterios compartidos y objetivos en temas como la ejecución de las resoluciones judiciales y la determinación e imposición de sanciones económicas, administrativas y judiciales a las partes que incumplen sus mandatos. Al Presidente del Poder Judicial le recomendamos transparentar las sanciones impuestas a las entidades públicas y a sus funcionarios y abogados por el incumplimiento de mandatos judiciales.

El grave problema de la sobrecarga procesal

Se advirtió que la carga procesal excede ostensiblemente los límites máximos previstos por el propio Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.⁴⁴⁹ De acuerdo con lo establecido por este órgano, la carga procesal máxima para juzgados constitucionales es de 1,105 procesos; sin embargo, en el 2014 tuvieron una carga real de 3,314. Por su parte, la carga procesal en ejecución representa, en promedio, el 30% de la total y también se ha ido incrementado año tras año. En el 2010 un juzgado constitucional tuvo, en promedio, 440 de estos expedientes, mientras que en el 2014 llegó a los 1,112. Cabe precisar que los estándares de medición de carga procesal no consideran la carga en ejecución, lo que origina que la información para adoptar medidas respecto a los juzgados constitucionales no refleje su carga real. En este sentido, recomendamos al Presidente del Poder Judicial evaluar la eficacia de las medidas adoptadas para disminuir la carga procesal de los juzgados constitucionales y adoptar nuevos estándares para su medición, así como nuevas estrategias para reducirla.

Finalmente, se realizó un estudio de las líneas jurisprudenciales seguidas por los jueces en los procesos de amparo. Ello evidenció que, en cumpli-

⁴⁴⁸ El tope máximo, según el Código Procesal Civil, es de 20 unidades de referencia procesal.

⁴⁴⁹ Mediante la Resolución Administrativa N° 287-2014-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial estableció los «Estándares anuales de carga procesal de expedientes principales».

miento de los artículos VI y VII del Título Preliminar del Código Procesal Constitucional, los jueces de la Corte Superior de Justicia de Lima observan y aplican la jurisprudencia del Tribunal Constitucional en los siguientes temas: *i)* medios probatorios para acreditar el periodo de aportaciones, *ii)* medios probatorios para acreditar el accidente de trabajo o la enfermedad profesional y *iii)* criterios para el establecimiento del monto de incremento o reajuste de la pensión de invalidez en la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.

De igual manera, observamos que aplican la jurisprudencia constitucional vinculante del Tribunal Constitucional en el supuesto de amparo contra resoluciones judiciales, al no dar trámite a la demanda cuando se cuestiona el criterio jurídico emitido en la vía ordinaria. Al respecto, se exhortó a la ONP, a la Policía Nacional del Perú y a las Fuerzas Armadas a que garanticen que en sus decisiones administrativas se incorporen los criterios jurisprudenciales del Tribunal Constitucional en materia pensionaria.

Acceso a la justicia

Un problema persistente es la negativa o el condicionamiento de la Policía Nacional del Perú a recibir denuncias. Ilustrativo es el caso de la Comisaría de Choros, Cutervo, Cajamarca, que condicionaba la recepción de denuncias a la presentación del DNI. De manera similar, la Oficina Defensorial de Ica evidenció que efectivos policiales requerían a los denunciantes contar con el certificado del médico legista como requisito para la presentación de denuncias por delito de lesiones o violación.

Un segundo problema fue la demora excesiva en la investigación preliminar en el marco de procesos penales, lo que genera sensación de indefensión e insatisfacción de la población usuaria respecto del sistema de justicia. Un factor que influye en muchos de estos casos es la lejanía de la comisaría de los lugares donde ocurren los hechos denunciados y el poco personal policial para realizar las investigaciones. Otro factor que incide es el cambio continuo de los efectivos policiales a cargo de la investigación, inclusive del instructor. El personal de turno muchas veces no se encuentra en las dependencias policiales, pues es enviado en comisión de servicio, lo que origina su ausencia permanente. También se reportó que varias comisarías no cuentan con un libro de reclamaciones, lo que limita la posibilidad de que la ciudadana pueda presentar una queja ante la disconformidad con el servicio policial.

Otra situación es el incumplimiento de las decisiones judiciales,⁴⁵⁰ ocasionado, la mayoría de las veces, por entidades estatales (la ONP y la Direc-

⁴⁵⁰ Según lo reportado por las oficinas defensoriales de Ayacucho, Piura y Lima, y por el MAD Puquio.

ción Regional de Educación de Piura). También hemos recibido quejas por el incumplimiento de mandatos de reposición y pretensiones patrimoniales.⁴⁵¹ En relación con los primeros, el Ministerio del Interior es la entidad más quejada por no reponer al servicio activo al personal policial. Esta situación también se ha presentado en casos contra la Municipalidad de San Isidro y el Poder Judicial, los cuales alegan la falta de plazas presupuestadas, ya que los demandantes deben ser repuestos con contrato a plazo indeterminado.

En los casos de incumplimiento de resoluciones judiciales de contenido patrimonial, se identificó que las direcciones de la Policía Nacional y el Ministerio de Educación (que incluye a la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana y las UGEL N° 3 y 7) fueron las entidades más quejadas por el incumplimiento de los pagos dispuestos por el Decreto de Urgencia N° 037-94. El problema de la insuficiencia de presupuesto también lo afronta la Municipalidad Metropolitana de Lima, como consecuencia de la sentencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Acevedo Jaramillo y otros *versus* Perú.

Finalmente, una problemática especial de inejecución de resoluciones judiciales se presenta en el caso de la Oficina de Normalización Previsional (ONP). La Oficina Defensorial de Lima recibe constantes quejas en contra de esta institución tanto en procesos de amparo como en contenciosos administrativos, referidos a los regímenes pensionarios de los decretos leyes N° 18846, N° 19990, N° 20530 y al pago de pensiones devengadas e intereses legales.

Casos ilustrativos

1. *Negativa injustificada a recibir una denuncia por acoso sexual en agravio de una menor de edad (Expediente N° 825-2015–SAN MARTÍN)*

El 24 de julio el ciudadano J.R.S. solicitó nuestra intervención ante la negativa de la Fiscalía Penal y de la Fiscalía de Familia de Moyobamba de recibir su denuncia por el delito contra la libertad sexual de su menor hija T.S.R.Z., en la modalidad de acoso sexual. El recurrente nos comunicó que, a pesar de que el presunto autor estaba plenamente identificado y a que constantemente venía persiguiendo a su hija,⁴⁵² le indicaron que dicho comportamiento no constituía delito y que, por tanto, no se podía atender su denuncia.

Solicitamos información a la Fiscalía Penal Corporativa de Moyobamba. El Fiscal Coordinador Penal nos indicó que los hechos denunciados eran

⁴⁵¹ La Oficina Defensorial de Lima ha registrado 280 quejas sobre este hecho vulneratorio.

⁴⁵² El recurrente indicó que la persona que acosaba a su hija constantemente la jalaba del brazo con la intención de abrazarla, habiendo incluso ingresado a su casa cuando se encontraba sola.

atípicos por lo que no se atendió la denuncia. Por ello, recomendamos evaluar debidamente los hechos y tener en cuenta la edad de la niña (9 años), pues la conducta del denunciado podría encuadrarse en los delitos de acoso sexual, actos contra el pudor o tentativa de violación. Asimismo, se señaló que al existir indicios de que hubo un forcejeo entre la menor y su victimario —que habría intentado abusar sexualmente de ella— era necesario llevar a cabo una investigación preliminar. Luego de nuestra intervención, el Fiscal solicitó que el recurrente acuda a su despacho para iniciar las investigaciones.

Seguidamente, nos comunicamos con la Fiscal de Familia, que señaló que, como la competencia recaía en su par penal, se inhibía de recibir la denuncia. Se le recomendó que disponga las medidas de protección a la menor agraviada, así como participar en cualquier diligencia que requiera de su presencia.

Finalmente, mediante comunicación telefónica se dio cuenta de estos hechos a la representante del CEM-Moyobamba, a efectos de que consideren brindar atención especializada. De esta manera, se logró activar la investigación preliminar en la Fiscalía Penal y que la Fiscalía de Familia y el CEM implementen medidas para proteger inmediatamente a la menor.

2. *Demora injustificada en remitir los resultados de la investigación policial a la Fiscalía para obtener medidas de protección (Expediente N° 3643-2015-LIMA)*

La ciudadana R.O.A. denunció en la Comisaría de Surquillo a su exconviniente, por violencia física y psicológica contra ella y su hija menor de edad. Pese a la necesidad de que se dictasen medidas de protección con urgencia, ante las amenazas que venía recibiendo por parte del presunto agresor, la comisaría no había remitido los actuados a la Fiscalía, por la que esta no podía otorgar la protección solicitada. El 18 de febrero la ciudadana solicitó nuestra intervención porque las amenazas y la agresión se intensificaban. Visitamos la comisaría y verificamos que la denuncia había sido presentada el 27 de noviembre de 2014, sin que se haya remitido las testimoniales ni los exámenes médicos y psicológicos a la Fiscalía, con la justificación de que el fiscal estaba de vacaciones y con descanso médico.

Trasladamos el caso a la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú (PNP),⁴⁵³ que dispuso que la instructora policial encargada del caso sea sancionada con una medida disciplinaria

⁴⁵³ Oficio N° 138-2015-DP/OD-LIMA-DHLIMA, del 19 de marzo de 2015.

por el retardo injustificado que puso en riesgo la integridad física y psicológica de las denunciantes. Finalmente, los actuados fueron remitidos a la Fiscalía Provincial de Familia de Lima. A su vez, estos fueron remitidos a la Segunda Fiscalía de Familia de Santa Anita a fin de otorgar las medidas solicitadas y continuar con la investigación.

3. *Ejecución tardía de resolución ejecutoriada que ordenaba reposición de personal PNP (Expediente N° 13251-2015-LIMA)*

El ciudadano C.A.O.C. solicitó nuestra intervención ante el Ministerio del Interior (MININTER) y la Dirección General de la Policía Nacional debido a la renuencia de ambas entidades a dar cumplimiento a la sentencia ejecutoriada de la Sala Civil de Sullana⁴⁵⁴ que declaró nula y sin efecto legal la Resolución Ministerial N° 130-2008-IN/PNP⁴⁵⁵ y nula el Acta N° 142 del Consejo de Calificación, y ordenó la reincorporación del ciudadano C.A.O.C. a la Policía Nacional del Perú en el grado de comandante.

Nuestra institución puso la queja en conocimiento de la Secretaria General del MININTER y solicitó información sobre las acciones adoptadas para dar cumplimiento a la resolución judicial. Ante la falta de respuesta reiteramos nuestro pedido⁴⁵⁶ y solicitamos la implementación de medidas administrativas para cumplir, en el más breve plazo, con la mencionada resolución. Asimismo, el 15 de septiembre nos entrevistamos con funcionarios de la Secretaría General del MININTER a fin de que se brinde atención al caso.

Finalmente, se nos informó⁴⁵⁷ que se dispuso el cumplimiento de la sentencia judicial y la consecuente reincorporación al servicio activo del comandante C.A.O.C.⁴⁵⁸

2.21. Derechos laborales y de la seguridad social

El fenómeno del «envejecimiento de la población» viene siendo, cada vez, objeto de mayor atención por parte de la sociedad y el Estado. Sin embargo, los esfuerzos desplegados resultan en gran parte desarticulados y no han logrado establecer una política nacional que lo aborde integralmente, por lo que un primer paso esencial es la clara identificación de las responsabilida-

⁴⁵⁴ Resolución del 7 de julio del 2014.

⁴⁵⁵ Resolución del 30 de diciembre del 2008.

⁴⁵⁶ Oficio N° 471-2015-DP/OD-LIMA-AJ, del 3 de septiembre de 2015.

⁴⁵⁷ A través del Oficio N° 4238-2015-IN-SG, del 10 de noviembre de 2015.

⁴⁵⁸ cf. Resolución Ministerial N° 0689-2015-IN, del 3 de noviembre de 2015

des de cada una de las instituciones competentes, las que hoy se encuentran desperdigadas en varios niveles.⁴⁵⁹ En segundo lugar, es necesario contar con un diagnóstico consensuado y riguroso que permita elaborar una política pública con objetivos específicos y metas verificables que permitan a los adultos mayores contar con ingresos seguros, fomentando, a su vez, una cultura de previsión social y la superación de los altos niveles de informalidad laboral.

Bajo nivel de cobertura del sistema pensionario

La urgencia de estas acciones viene dada por dos hechos innegables: a) el crecimiento constante de este grupo, que hoy representa cerca del 10% de la población⁴⁶⁰ y que en el 2025 alcanzará el 13%,⁴⁶¹ y b) su escasa cobertura pensionaria: solo el 44.3% de población en edad de jubilación⁴⁶² tiene algún tipo de cobertura en los sistemas generales de pensiones⁴⁶³ (16.5% en el Sistema Nacional de Pensiones—SNP,⁴⁶⁴ 3.2% en el Sistema Privado de Pensiones—SPP⁴⁶⁵ y 24.5% en «Pensión 65»⁴⁶⁶).

⁴⁵⁹ Que incluyen a los ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Trabajo y Promoción del Empleo, Desarrollo e Inclusión Social, Economía y Finanzas, y a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la Oficina de Normalización Previsional, la Caja Militar y Policial, el Seguro Social de Salud, el Seguro Integral de Salud, el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65, entre otros.

⁴⁶⁰ INEI. Compendio Estadístico 2015. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1253/cap03/ind03.htm> (consultado el 14 de diciembre de 2015). Asimismo, en la Nota de Prensa N° 133 del 25 agosto de 2015, disponible en: <https://www.inei.gov.pe/me-dia/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n133-2015-inei_1.pdf> (consultado el 14 de diciembre de 2015).

⁴⁶¹ INEI. *Día mundial de la población: 11 de julio*. 2015. Disponible en: <https://www.inei.gov.pe/me-dia/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf>.

⁴⁶² La edad de jubilación es de 65 años. De acuerdo con el INEI, en el Perú hay 2'043,348 personas adultas mayores de 65 años: INEI. *Compendio Estadístico 2015*, vía: <https://www.inei.gov.pe/media/-MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1253/cap03/ind03.htm>; luego se ingresa a <Población total por sexo y grandes grupos de edad, según departamento, 2015>, donde aparece el archivo cap03028.xlsx (18,0 KB).

⁴⁶³ El Sistema Privado de Pensiones y el Sistema Nacional de Pensiones son los sistemas generales de pensiones a cuya cobertura recurre la mayor cantidad de la población.

⁴⁶⁴ A 337,361 personas asciende la población de personas adultas mayores que, a octubre de 2015, perciben una pensión de jubilación por el Sistema Nacional de Pensiones. Véase: <https://www.onp.gob.pe/se-ccion/centro_de_documentos/Documentos/1171.pdf>.

⁴⁶⁵ 67,055 son las personas adultas mayores de 65 años que perciben una pensión de jubilación. Vía: <www.sbs.gob.pe>, siguiendo la ruta de los siguientes botones: Estadísticas / Sistema Privado de Pensiones / Boletín Informativo Mensual / Beneficios-jubilación / <Número de Pensionistas de Jubilación por AFP, Tipo de Jubilación y Edad Actual> / Diciembre 2015 y finalmente se accede al archivo de nombre FP-1307-di2015.XLS (178KB).

⁴⁶⁶ 501,681 son las personas beneficiarias de «Pensión 65», según la Resolución Directoral N° 129-20015-MIDIS/P65-DE, disponible en: <<http://www.pension65.gob.pe/wp-content/uploads/>>

De ellos, incluso estos últimos reciben atención del Sistema Integral de Salud (SIS) solo en virtud de un convenio, y no por mandato legal, como sí la reciben los pensionistas del SPP y el SNP de EsSalud. En ese sentido, los modelos tradicionales contributivos (SNP y SPP) demuestran su bajo nivel de cobertura, la que se explica, a su vez, por los bajos niveles de cotización, pues en 2015 solamente el 24.7% de la población económicamente activa⁴⁶⁷ (PEA) aportó a uno de los dos sistemas.

Derecho a la pensión

El 2015, el SNP-ONP reportó un promedio de 1'619,144 asegurados aportantes⁴⁶⁸ y 506,336 pensionistas activos,⁴⁶⁹ mientras que el SPP registró 5'963,069 afiliados activos,⁴⁷⁰ 2'602,188 efectivos⁴⁷¹ y 132,047 pensionistas.⁴⁷²

RD-129-2015- Padron-Noviembre-Diciembre-2015.pdf>.

⁴⁶⁷ La PEA la componen 2'043,348 personas. Véase: INEI. *Compendio Estadístico 2015*. Disponible mediante: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1253/cap03/-ind03.htm>, luego <Estimaciones y proyecciones de la población económicamente activa, según sexo y edades quinquenales, 2005-2015>, donde aparece el archivo cap03032.xlsx (21,3 KB).

⁴⁶⁸ <https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/1192.pdf>.

⁴⁶⁹ <https://www.onp.gob.pe/seccion/centro_de_documentos/Documentos/1163.pdf>.

⁴⁷⁰ Disponible en <www.sbs.gob.pe>, a través de los botones estadísticas, sistema privado de pensiones, boletín informativo mensual, afiliación y traspasos, número de afiliados activos por AFP, sexo y edad actual, diciembre de 2015, y se accede al archivo de nombre FP-1201-di2015.XLS (90,00 KB).

⁴⁷¹ Disponible en <www.sbs.gob.pe>, a través de los botones estadísticas, sistema privado de pensiones, boletín informativo mensual, afiliación y traspasos, número de afiliados activos por AFP, sexo y edad actual, octubre de 2015, y se accede al archivo de nombre FP-1210-oc2015.XLS (94,00 KB).

⁴⁷² Esta cifra se obtiene de sumar las cantidades de pensionistas por jubilación, invalidez y sobrevivientes, a las cuales se puede acceder vía el portal web de la Superintendencia Banca y Seguros (<www.sbs.gob.pe>), a través de la siguiente ruta: Estadísticas / Sistema Privado de Pensiones / Boletín Informativo Mensual / Beneficios-jubilación / <Número de Pensionistas de Jubilación por AFP, Tipo de Jubilación y Edad Actual> / Diciembre de 2015 y finalmente se accede al archivo de nombre FP-1307-di2015.XLS (178KB). En el mismo Boletín Informativo Mensual se accede a Beneficios-invalidez / <Número de Pensionistas de Invalidez por AFP, Cobertura y Edad Actual> / Diciembre de 2015 y se accede al archivo de nombre FP-1312-di2015.XLS (176KB). También a través del Boletín Informativo Mensual se ingresa a Beneficios-sobrevivencia / <Número de Pensionistas de Sobrevivencia por AFP, Tipo de Beneficiario, Cobertura y Edad Actual> / Diciembre de 2015 y se accede al archivo de nombre FP-1316-di2015.XLS (149KB).

Quejas contra la ONP

Nuestra institución registró 1,115 quejas contra la ONP, 66% menos que el 2014. El 10.8% (124) fueron tramitadas ante las oficinas descentralizadas de la ONP de Piura, Lambayeque, La Libertad, Ica, Junín y Arequipa, la mayoría de ellas por demora en resolver las solicitudes de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones. Cabe destacar que también han disminuido significativamente las quejas por la demora en resolver las solicitudes de pensión y por la demora que en la atención de las solicitudes de desafiliación del SPP y en la de los trámites para la obtención del bono de reconocimiento.

La reducción de quejas contra la ONP responde a la instauración de una serie de medidas. En el «Informe de gestión agosto 2011-julio 2014», el Jefe de la ONP dio cuenta a nuestra institución de que, al inicio de su gestión, en agosto de 2011, el *stock* de solicitudes pendientes de atención ascendía a 152,248 ingresos, mientras que a julio de 2014 se redujo a 46,953.

En atención a varias solicitudes de opinión que nos cursó el Congreso de la República, en mayo recomendamos⁴⁷³ que se privilegie el análisis integral de la seguridad social en materia pensionaria en nuestro país y la revaluación de su estructura, especialmente en lo que respecta a la relación existente entre el SNP y el SPP: recomendamos la conformación de una comisión multisectorial e interinstitucional que prepara una propuesta normativa consensuada.

Asimismo, hemos realizado intervenciones muy puntuales ante los problemas de desarticulación entre los sistemas de seguridad social. Ante las reiteradas quejas presentadas contra EsSalud por negarse a expedir los certificados médicos de incapacidad laboral necesarios para el inicio del trámite de pensión de «invalidez», durante el 2014 realizamos una supervisión sobre la problemática en Junín, Lambayeque, Moquegua, Cajamarca, Pasco, Arequipa y Lima, con lo que verificamos la falta de conformación de las comisiones médicas calificadoras de incapacidad⁴⁷⁴ (CMCI), prevista por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 166-2005-EF para la emisión de

⁴⁷³ Informe de Adjuntía N° 004-2015-DP/AAE, «Opinión sobre diversos proyectos de ley en materia de seguridad social y pensiones: La necesidad de una reestructuración integral del ordenamiento jurídico». Lima: Defensoría del Pueblo, 2015.

⁴⁷⁴ Conformada por el artículo 26 del Decreto Ley N° 19990, el Decreto Supremo N° 166-2005-EF y la Resolución Ministerial N° 478-2006-MINSA.

dichos certificados. También pudimos advertir que la Gerencia Central de Prestaciones Económicas y Sociales⁴⁷⁵ consideraba que esta no era obligación suya sino de la ONP. Finalmente, si bien EsSalud ha aceptado cumplir con esta obligación, considera que debe cobrar al usuario por dicho servicio, toda vez que este no forma parte de sus funciones establecidas legalmente.

Al respecto, en octubre de 2014 remitimos el Informe de Adjuntía N° 013-2014-DP/AAE, en el que recomendamos a EsSalud la inmediata conformación de las referidas comisiones y el inicio de la expedición de las certificaciones correspondientes. Tras diversas gestiones de coordinación, y ante la prolongada postergación de la implementación de la recomendación, en junio de 2015 iniciamos una demanda de cumplimiento, que, el 5 de agosto, fue admitida a trámite por el Séptimo Juzgado Constitucional de Lima.⁴⁷⁶ En octubre, EsSalud dispuso⁴⁷⁷ la conformación de las referidas comisiones a nivel nacional. Sin embargo, en diciembre EsSalud informó⁴⁷⁸ que no emitiría las certificaciones porque el trámite no está consignado en su Texto Único de Procedimientos Administrativos—TUPA, que, por su parte, se encuentra en proceso de aprobación por parte del Poder Ejecutivo.

La persistencia de la desatención ciudadana por parte de EsSalud implica una permanente amenaza y, en muchos casos, la afectación de los derechos fundamentales de la población adscrita a dicha entidad. Los problemas interpretativos surgidos, así como la prolongada demora en solucionar este impase se debe a la desarticulación de los sistemas de la seguridad social en salud y pensiones y a la inexistencia de una política nacional que garantice la vigencia de los derechos de los asegurados y pensionistas. Esta desarticulación llega a afectar las relaciones laborales, tanto en el sector público como en el privado, donde se vienen consumando despidos laborales bajo el amparo de la causal legal de adolecer de una incapacidad permanente y absoluta para el trabajo⁴⁷⁹ en base a los informes médicos de incapacidad que emite EsSalud, en el marco del otorgamiento de los subsidios por incapacidad temporal para el trabajo.

Por otro lado, la ONP no está procediendo a efectuar el recálculo de las pensiones de aquellos pensionistas que se reintegraron a la actividad

⁴⁷⁵ Actualmente denominada «Gerencia Central de la Persona Adulta Mayor y Persona con Discapacidad». Sobre las quejas, cf. la Carta N° 1407-GCPEYs-ESSALUD-2014, del 24 de junio de 2014.

⁴⁷⁶ Expediente N° 10694-2015-0-1801-JR-CI-07.

⁴⁷⁷ Mediante la Resolución N° 1241-GG-ESSALUD-2015.

⁴⁷⁸ Mediante la carta N° 625-GCPS-ESSALUD-2015, del 15 de diciembre de 2015.

⁴⁷⁹ Artículo 16 del TUO del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

laboral, en función a los nuevos aportes realizados mientras duró su nueva actividad. Considerando que dicha actuación es contraria a la normativa vigente, mediante el Informe de Adjuntía de Adjuntía N° 011-2015-DP/AE requerimos a la ONP la correcta aplicación del artículo 45 del Decreto Ley N° 19990.

Igualmente, se detectó que la ONP enmendó un considerable número de resoluciones de otorgamiento de pensiones devengadas, de más cinco años de antigüedad, para recuperar supuestos pagos indebidos originados en la errada consideración de la fecha de inicio de pensión en los casos en que los asegurados retornaron al SNP después de la desafiliación. Además, se puso en evidencia que los pensionistas eran convocados a las oficinas de la ONP para suscribir un convenio de pago en los que reconocían la deuda calculada por dicha institución. Lo que esta situación reflejaba en la práctica era el cambio de un criterio primigenio favorable al pensionista por uno bastante posterior y desfavorable, por lo que, mediante el Informe N° 005-2016-DP/AE, recomendamos a la ONP hacer prevalecer la decisión primigenia, toda vez que la enmienda de resoluciones resulta arbitraria al carecer de basamento en alguna de las causales señaladas por la Ley del Procedimiento Administrativo General.⁴⁸⁰ Precisamos que la Ley N° 28110, que prohíbe descuentos sobre las pensiones, es un recordatorio de que el ejercicio de la facultad anulatoria de los actos de las entidades públicas vence al año de otorgado el beneficio en cuestión y su interpretación debe realizarse de conformidad con la normativa pensionaria y de la administración pública, mas no bajo la del Código Civil. Ello no supone la imposibilidad de cobro por parte del Estado sino que, superado dicho plazo, deberá acudir al Poder Judicial o contarse con el consentimiento debidamente informado y asesorado del pensionista.

En octubre de 2015, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) prepublicó el proyecto de resolución de aprobación de las nuevas tablas de mortalidad (TAPSFP 2012) que entrarían a regir a partir del 2016. Se generó un intenso debate público. Estas tablas son utilizadas por las administradoras de fondos privados de pensiones —AFP— para el cálculo de las pensiones. Por ello despiertan la suspicacia y la desconfianza en la población.

Así, los principales cuestionamientos estuvieron referidos al factor «esperanza de vida» utilizado para su elaboración y a que las tablas proyectaran una probabilidad de vida hasta los 110 años de edad. Teniendo en cuenta que los estudios técnicos no habían sido puestos a disposición del público junto con la prepublicación del proyecto de resolución, solicitamos la suspensión del procedimiento normativo hasta que se garantice, con la

⁴⁸⁰ Señaladas en el artículo 14 de la ley referida.

publicación de los señalados estudios, la adecuada e informada participación de la ciudadanía.⁴⁸¹ En este contexto, el 11 de noviembre de 2015 la SBS comunicó⁴⁸² la suspensión del procedimiento, a fin de asegurar una adecuada discusión técnica.

Una problemática particularmente aguda, objeto de queja recurrente, está referida a la deuda que sostiene la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador en Liquidación frente a sus pensionistas por pensiones impagas. Si bien esta entidad se encuentra en liquidación ante la SBS debido a su comprobada incapacidad de pago, es necesario que el Estado en su conjunto priorice la atención de las necesidades de esta población adulta mayor. En este sentido, es necesario superar la dilación constante en las actuaciones procedimentales de los diversos procesos judiciales seguidos por la entidad previsional ante la Corte Superior de Lima para el recupero de sus acreencias, los cuales eventualmente serán utilizados para el pago de las pensiones.

Llama especialmente la atención el trámite seguido en el Expediente Judicial N° 13828-2001-0-1801-JR-CI-10 ante el Décimo Juzgado Civil de Lima, que se ha prolonga por más de quince años, entre otros por los reiterados pedidos presentados por el demandado Ministerio de Economía y Finanzas ante el Juzgado de Ejecución de sentencia. Debemos recordar que este proceso judicial tuvo por finalidad lograr el pago de la deuda del Ministerio de Economía y Finanzas frente a la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador en Liquidación, originada por la derogatoria del Decreto Supremo N° 016-88-PE, que estableció en 0.26 dólares americanos por tonelada métrica de pescado, la contribución de las empresas industriales pesqueras a favor de la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador.

Derechos laborales

Hemos realizado diversas intervenciones a nivel nacional por afectaciones individuales de derechos laborales, la mayoría de ellas referidas al incumplimiento de obligaciones, reclamos de prestaciones personales no retribuidas o reconocidas y despidos arbitrarios.

Dos casos merecieron especial atención por representar una problemática generalizada que afecta a personas en estado de vulnerabilidad.

⁴⁸¹ Mediante el Oficio N° 640-2015-DP, del 5 de noviembre de 2015.

⁴⁸² Según reporte del diario *Gestión* del 11 de noviembre de 2015. Actualmente: <<http://gestion.pe/tu-dinero/sbs-dejo-sin-efecto-cambio-tablas-mortalidad-afp-2148185>>. Consulta realizada el 3 de noviembre de 2016.

En el primero, verificamos que el Ministerio de Educación no asignaba la bonificación adicional del 15% a favor de las personas con discapacidad⁴⁸³ que postulaban a los concursos excepcionales de reubicación en la tercera, cuarta, quinta y sexta Escala Magisterial (Ley N° 29944), bajo el argumento de que esta solo es aplicable a los concursos de acceso al cargo. Consecuentemente, y atendiendo a lo resuelto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR),⁴⁸⁴ recomendamos al Ministerio de Educación que corrija dicha situación y cumplir con lo dispuesto por la Ley General de Personas con Discapacidad.⁴⁸⁵

En el segundo caso, en junio se evidenció que tanto en el sector público como en el privado se vienen produciendo despidos bajo el amparo de la causal legal de adolecer de una incapacidad permanente y absoluta para el trabajo,⁴⁸⁶ en base a los informes médicos de incapacidad que emite EsSalud, en el marco del otorgamiento de los subsidios por incapacidad temporal para el trabajo. Esta situación fue tratada en nuestro Informe de Adjuntía N° 008-2015-DP/AAE, en el que se recuerda que estos informes médicos no están configurados normativamente para determinar el grado absoluto de la incapacidad, requisito exigido por la legislación laboral de la actividad privada para justificar el término de la relación laboral.

Vacíos en la normativa sobre seguridad social

La indebida aplicación por parte de los empleadores, públicos y privados, de los instrumentos otorgados por EsSalud obedece a la existencia de vacíos normativos que impide, en la práctica, una adecuada evaluación médica exigida por la legislación laboral como causal de despido. Además, dichas evaluaciones pueden ser realizadas por el Colegio Médico del Perú y por el Ministerio de Salud, razón por la cual es necesario que se establezca un marco común general que permita esclarecer los delicados límites entre una relación laboral vigente, la incapacidad para el trabajo, la seguridad social en salud y la seguridad social en pensiones.

⁴⁸³ Conforme a lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley N° 29973, Ley General de las Personas con Discapacidad.

⁴⁸⁴ Mediante el Informe Técnico N° 391-2015-SERVIR/GPGSC.

⁴⁸⁵ Mediante el Oficio N° 9-2015-DP/AAE, del 12 de enero de 2015. Por otra parte, mediante el Oficio N° 27-2015-DP-ADHPD/PDEPRODIS, del 18 de diciembre de 2015, solicitamos al MINEDU la asignación de la bonificación en mención.

⁴⁸⁶ Artículo 16 del TUO del Decreto Legislativo N° 728—Ley de Productividad y Competitividad Laboral.

Con la finalidad de contribuir a superar esta problemática, en julio convocamos a una reunión de trabajo en la que participaron el Ministerio de Salud, la Gerencia Central de Prestaciones de Salud de EsSalud, la Intendencia de Supervisión de Pensiones y Beneficios de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, la Dirección General del Trabajo y la Gerencia de Políticas de Gestión del Servicio Civil de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. En ella se concluyó en la necesidad de que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo delimite el ámbito a ser normado por el Ministerio de Salud para llenar el vacío evidenciado. Sobre el particular, es importante recordar la Sentencia en Casación Laboral N° 6849-2012/TACNA, del 18 de octubre de 2013,⁴⁸⁷ en la cual, a propósito de una demanda por despido arbitrario, se interpretó los artículos 13, 16.e y 20 del TUO del Decreto Legislativo N° 728, estableciendo pautas concretas para que los despidos laborales por incapacidad permanente y absoluta para el trabajo resulten plenamente válidos.

Casos ilustrativos

1. *Negativa injustificada a otorgar la bonificación por hijo con discapacidad (Expediente N° 827-2015-LAMBAYEQUE)*

El ciudadano A.B.R. presentó una queja contra EsSalud por su negativa a expedir un certificado médico de incapacidad laboral de su hijo, certificado requerido por la Oficina de Normalización Previsional (ONP) como requisito para otorgarle a don A.B.R. una bonificación a su pensión por encontrarse a cargo de su hijo, según las reglas del Decreto Ley N° 19990.

Nuestra institución advirtió que con anterioridad la ONP había otorgado la referida bonificación por un periodo de 5 años, ya vencido, a pesar de que la condición de síndrome de Down de su hijo tiene carácter de irreversible, recomendando a la ONP restituir la bonificación con carácter permanente. Finalmente, la ONP revisó de oficio lo actuado y nos informó de la implementación⁴⁸⁸ de nuestra recomendación.

2. *Restricción de derechos laborales colectivos en la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (Expediente N° 18627-2015-LIMA)*

El Sindicato Unificado de Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana (SBLM) solicitó nuestra intervención ante su entidad

⁴⁸⁷ Publicada en el diario oficial *El Peruano* el 2 de enero de 2014, expedida por la Sala de Derecho Constitucional y Social Permanente de la Corte Suprema de Justicia de la República.

⁴⁸⁸ Para ello, la ONP emitió la Resolución N° 8469-2015-ONP/DPR.GD/DL 19990.

empleadora por la falta de atención de su pliego de reclamos y solicitudes de licencias sindicales. La SBLM nos informó que la negociación colectiva no se llevó a cabo debido a que el sindicato incumplió con adecuar su propuesta negocial a las normas previstas en la Ley del Servicio Civil y que el régimen de la carrera administrativa reconocía únicamente el ejercicio de los permisos, pero no las licencias sindicales.

Nuestra investigación, sin embargo, determinó que la negociación se frustró porque las observaciones de la entidad empleadora al pliego se efectuaron un día antes del vencimiento del plazo legal estipulado para su presentación, según la Ley del Servicio Civil. Teniendo en cuenta que bajo el marco normativo internacional y nacional los dirigentes sindicales tienen el derecho de solicitar permisos y licencias sindicales, se recomendó a la SBLM que adopte medidas razonables e idóneas para hacer viable, en lo sucesivo, el procedimiento de negociación colectiva y que brinde las facilidades necesarias a los miembros de la asociación gremial para que puedan hacer uso de las licencias.

Finalmente, la SBLM acogió nuestras recomendaciones y precisó que se adoptarán las previsiones necesarias para que los hechos advertidos no se vuelvan a presentar.

2.22. Servicios públicos

Prestación de los servicios de agua y alcantarillado

Hemos continuado supervisando la prestación de los servicios de saneamiento en diversas zonas del país. Específicamente, el proceso de financiamiento de los proyectos de construcción, mejoramiento y ampliación de los servicios de saneamiento a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas⁴⁸⁹ y del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a fin de buscar alternativas de solución en aquellos proyectos que presentan demoras en

⁴⁸⁹ Como los proyectos ubicados en el distrito de Guadalupe, provincia de Pacasmayo, departamento de La Libertad, denominados: «Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable e instalación del sistema alcantarillado en las localidades de Mariscal Castilla, San Isidro, San Ramón y Jorge Chávez Distrito de Guadalupe, Provincia de Pacasmayo—La Libertad» (SNIP 114449) y «Mejoramiento y Ampliación del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Centro Poblado Limoncarro, Distrito de Guadalupe—Pacasmayo—La Libertad» (SNIP 218355). Reportados mediante el Oficio N° 81-2015-DP/AMASPPI, del 13 de abril de 2015.

su culminación o problemas de operación en Cajamarca,⁴⁹⁰ Ayacucho⁴⁹¹ y Amazonas.⁴⁹² Nuestras gestiones han permitido agilizar el financiamiento de algunos proyectos y acelerar los procedimientos para la culminación de los proyectos retrasados, a fin de beneficiar a las poblaciones que carecen de estos servicios.

Por otra parte, es importante destacar la publicación del Decreto Legislativo N° 1240,⁴⁹³ que modifica la Ley general de los servicios de saneamiento⁴⁹⁴ y la Ley de modernización de los servicios de saneamiento,⁴⁹⁵ para integrar las competencias del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) a la normativa existente en materia de saneamiento. Dicho organismo tiene como uno de sus principales objetivos evaluar la aplicación de un Régimen de Apoyo Transitorio (RAT) a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS) que se encuentran en situación de insolvencia económica y financiera, con la finalidad de garantizar la sostenibilidad de las EPS y la calidad del servicio de agua y alcantarillado que se brinda en las zonas urbanas del país.

Al respecto, el OTASS aprobó el Informe final de resultados de evaluación de EPS 2014,⁴⁹⁶ en el cual se propone que de un total de 48 EPS se priorice la aplicación del RAT en seis empresas.⁴⁹⁷ No obstante, observamos que varias EPS con serios problemas para la prestación de los servicios de saneamiento no han sido consideradas para la aplicación del mencionado régimen de apoyo. Tal es el caso de Emapa Pasco S.A., que actualmente distribuye agua no apta para consumo humano debido a que sus recursos no le permiten cubrir los costos de energía eléctrica e insumos químicos necesarios para el

⁴⁹⁰ Como el Proyecto denominado: «Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado Fila Alta» (SNIP 13637), ubicado en la localidad de Fila Alta, provincia de Jaén, departamento de Cajamarca. Reportado mediante el Oficio N° 42-2015-DP/AMASPPI y reiterado mediante el Oficio N° 127-2015-DP/AMASPPI, del 1 de junio de 2015.

⁴⁹¹ Como el Proyecto denominado: «Implementación del sistema de agua potable, sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales de las localidades de Huascachura, Mollepatá y anexos» (SNIP 55506), ubicado en las localidades de Huascachura, Mollepatá y Anexos en el departamento de Ayacucho. Reportado mediante el Oficio N° 209-2015-DP/AMASPPI, del 28 de agosto de 2015.

⁴⁹² Como el Proyecto denominado: «Ampliación, rehabilitación del sistema integral de agua potable y alcantarillado de la localidad del Tingo, distrito de Tingo—Luya—Amazonas» (SNIP 177270), ubicado en el distrito de Tingo, provincia de Luya, departamento de Amazonas. Reportado mediante el Oficio N° 337-2015-DP/AMASPPI, del 17 de noviembre de 2015.

⁴⁹³ Norma publicada en el diario oficial *El Peruano* el 26 de septiembre de 2015.

⁴⁹⁴ Ley N° 26338, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 24 de julio de 1994.

⁴⁹⁵ Ley N° 30045, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de junio de 2013.

⁴⁹⁶ Informe aprobado mediante la Resolución N° 004-2015-OTASS/CD, publicada el 8 de abril de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

⁴⁹⁷ Las empresas priorizadas son: EPS Ilo S.A., EPS Moquegua S.A., Emapa San Martín S.A., Semapa Barranca S.A., EPS Moyobamba S.A. y Emapa Huaral S.A.

tratamiento del agua. Al respecto, hemos solicitado al OTASS información sobre las acciones adoptadas en virtud al pedido de SUNASS para la incorporación de Emapa Pasco S.A. al RAT.⁴⁹⁸ Sin embargo, al cierre de la edición del presente informe, nuestro requerimiento no ha sido atendido.

En cuanto a la aplicación de subsidios a las tarifas de agua potable para los sectores más pobres de la población, consultamos a la SUNASS⁴⁹⁹ sobre la aplicación de los Lineamientos del Sistema de Subsidios Cruzados sobre la base el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH),⁵⁰⁰ los cuales permitirán que la estructura tarifaria de las EPS consideren subsidios focalizados que beneficien a aquellos usuarios que realmente no tengan capacidad de pago; y que los usuarios domésticos en situación de pobreza accedan a un volumen de agua potable mínimo que les permita cubrir sus necesidades básicas.

En respuesta al pedido formulado a SUNASS, esta entidad informó que hasta el mes de abril de 2015 las EPS no han presentado solicitudes de aprobación de fórmulas tarifarias, estructuras tarifarias y metas de gestión que contemplen información del SISFOH, ya que las EPS aún no tienen información comercial georeferenciada que les permita conocer la condición de pobreza de los usuarios, y que próximamente la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal S.A.) estará empleando este nuevo sistema de subsidios aplicando los datos del SISFOH.⁵⁰¹ Desde mediados del 2017 Sedapal aplicará a los hogares en condición de pobreza o pobreza extrema una tarifa diferenciada bajo la categoría «Doméstico Subsidiado»,⁵⁰² para ello ha venido coordinando con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) para acceder a los datos del SISFOH. Si bien los avances para la aplicación de este nuevo sistema de subsidios en el ámbito de Lima y Callao son importantes, aún está pendiente lograr su aplicación en el resto de EPS que operan a nivel nacional en beneficio de aquellas poblaciones con mayor concentración de pobreza.

Por último, en cuanto a la promoción y difusión de los derechos de los usuarios del agua, en diciembre, con la SUNASS y Sedapal S.A., realizamos el taller denominado «La calidad de la atención y su impacto en los derechos de los usuarios de los servicios de saneamiento», dirigido principalmente al fortalecimiento de capacidades del personal que atiende al público en los centros de atención de Sedapal S.A. El evento propició un espacio de

⁴⁹⁸ Información solicitada mediante el Oficio N° 360-2015-DP/AMASPP, del 21 de diciembre de 2015.

⁴⁹⁹ Comunicación remitida mediante el Oficio N° 28-2015-DP/AMASPP, del 9 de febrero de 2015.

⁵⁰⁰ Aprobados mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 030-2011-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 8 de agosto de 2011.

⁵⁰¹ Información proporcionada mediante el Oficio N° 045-2015/SUNASS-030, del 15 de abril de 2015.

⁵⁰² Resolución N° 022-2015-SUNASS-CD, que aprobó la fórmula tarifaria, estructuras tarifarias y metas de gestión de Sedapal S.A. para el periodo 2015-2020.

análisis y de intercambio de experiencias sobre la atención de los principales reclamos que presentan los usuarios del servicio de agua en Lima y Callao, la importancia de la calidad del servicio al cliente, el procedimiento de atención de reclamos comerciales y operacionales, la aplicación de los lineamientos resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos y los principales aspectos materia de supervisión, fiscalización y sanción por parte de la SUNASS.

Protección de los recursos hídricos

Debemos destacar la publicación del Decreto Supremo N° 006-2015-MINAGRI, que aprueba la «Política y estrategia nacional de los recursos hídricos»,⁵⁰³ a través de la cual el Ministerio de Agricultura establece los principios, lineamientos y estrategias que orientan el accionar de las entidades del sector público y privado para garantizar la atención de la demanda de agua en el país en el corto, mediano y largo plazo, así como la gestión integrada de los recursos hídricos. Asimismo, esta norma se constituye en un instrumento de planificación del Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos que toma en consideración la trigésimo tercera política de Estado del Acuerdo Nacional (Política de Estado sobre los recursos hídricos), los Objetivos de desarrollo del milenio de las Naciones Unidas y las normas internacionales.

En una comunicación dirigida a la Autoridad Nacional del Agua (ANA)⁵⁰⁴ expresamos nuestra preocupación por la explotación de los acuíferos de Ica, Villacurí y Lanchas, en condición de veda,⁵⁰⁵ así como la negativa de la Administración Local del Agua Chaparra-Chincha de otorgar a un ciudadano información pública sobre el inventario de pozos en su jurisdicción. En respuesta, y a partir de las coordinaciones con representantes de la Dirección de Administración de Recursos Hídricos de la ANA, se conoció que el catastro de pozos en la Región Ica se encuentra incompleto; solo se tiene información sobre los pozos que cuentan con derechos de uso de agua. Como otros 497 pozos no contarían con autorización administrativa, no se ha identificado a los usuarios ni su ubicación.⁵⁰⁶ Por lo tanto, constituye una tarea pendiente la actualización de los derechos de usos de agua en el marco de la normativa⁵⁰⁷ que regula los procedimientos de formulación o regularización de licencias de uso de agua.

⁵⁰³ Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 12 de mayo de 2015.

⁵⁰⁴ Oficio N° 84-2015-DP/AMASPPI, del 16 de abril de 2015.

⁵⁰⁵ Según lo dispuesto por la Resolución Jefatural N° 330-2011-ANA, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 10 de junio de 2011.

⁵⁰⁶ Información proporcionada mediante el Oficio N° 765-2015-ANAS-SG/DARH, del 11 de septiembre de 2015.

⁵⁰⁷ Aprobadas mediante el Decreto Supremo N° 007-2015-MINAGRI, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 4 de junio de 2015.

Finalmente, en diversas localidades del país persiste el problema de la descarga de aguas residuales en canales de regadío e infraestructura de drenaje pluvial, lo que pone en riesgo el derecho a la salud y al medio ambiente y constituye, además, un problema de sanidad en la actividad agrícola. Entre los diversos factores que producen esta situación se encuentran las imprecisiones normativas en las funciones de la ANA para supervisar, fiscalizar y sancionar esta conducta. En ese sentido, recomendamos a dicha entidad⁵⁰⁸ la aprobación de una disposición normativa que desarrolle el artículo 135.2 del Reglamento de la Ley de recursos hídricos, referido a la prohibición de efectuar vertimientos de aguas residuales sin previo tratamiento en infraestructura de regadío y en sistemas de drenaje pluvial; la aprobación de una directiva que regule el procedimiento que deben seguir las instancias administrativas de la ANA para sancionar este tipo de conductas; y la habilitación de un registro de aquellos vertimientos que tengan como punto de descarga infraestructura de regadío y sistemas de drenaje pluvial.

No obstante, al 31 de diciembre de 2015, la ANA no se ha pronunciado sobre el particular, por lo que consideramos necesario el involucramiento de otras instancias como los ministerios de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Salud y Agricultura, a efectos de que, en coordinación multisectorial, se pueda garantizar la calidad del agua que se emplea con fines agrícolas, la inocuidad de los alimentos y la salud de las personas.

Ejecución de obras de infraestructura de agua y alcantarillado

Debido a la importancia de que el Estado incremente la infraestructura de saneamiento para mejorar las condiciones de acceso a los servicios de agua y alcantarillado, hemos priorizado la atención de casos relacionados con la demora, paralización o deficiente ejecución de proyectos de inversión en agua y alcantarillado. En ese sentido, en mayo se publicó el Informe Defensorial N° 170, «El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso»,⁵⁰⁹ que analizó las principales causas de esta problemática en 19 proyectos ubicados en Apurímac, Huánuco, La Libertad, Lambayeque, Moquegua, Pasco y Tumbes; y determinó los alcances y las limitaciones que tienen de las entidades a cargo de la supervisión, monitoreo y control de la ejecución física y financiera de dichas obras.

En este sentido, propusimos, entre otras recomendaciones, que se fortalezca los órganos de control institucional (OCI) encargados de la supervisión y control del gasto público, la sanción efectiva por responsabilidad

⁵⁰⁸ Mediante el Oficio N° 271-2015-DP/AMASPPI, del 17 de septiembre de 2015.

⁵⁰⁹ Aprobado mediante la Resolución Defensorial N° 006-2015-DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 7 de mayo de 2015.

administrativa y penal de los agentes intervinientes, que se regule la ejecución de obras públicas por administración directa, se defina el tipo de arbitraje que deben elegir las entidades públicas en los procesos de ejecución de obras de inversión pública, se generen mecanismos de transparencia de ejecución física y financiera de las obras de saneamiento a fin de propiciar una efectiva participación ciudadana, entre otras.

En atención a ello el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento reportó la existencia de 138 obras paralizadas en los departamentos de Amazonas, Áncash, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, Puno, San Martín, Tumbes y Ucayali.⁵¹⁰ No obstante, indicó que para que puedan intervenir en dichas obras es necesario que, de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 30045,⁵¹¹ la paralización supere el año y se presente la resolución del contrato entre la unidad ejecutora y la contratista, el acta de constatación física e inventario de materiales, así como la última valorización acumulada de la obra. También nos informó que a julio de 2015 no había intervenido en la ejecución de ninguna obra en el marco de los Lineamientos y procedimiento para la ejecución de proyectos de inversión de saneamiento de gobiernos regionales y locales, así como de entidades prestadoras de servicio de saneamiento a nivel municipal, previstos en el presupuesto institucional del Sector Vivienda.⁵¹² Por último, precisó que mediante la Resolución Directoral N° 072-2014/VIVIENDA/VMCS/PNSU/1.0⁵¹³ dispuso medidas para el fortalecimiento de la Unidad de Monitoreo y Control del Programa Nacional de Saneamiento Urbano; así como, la adecuación del Sistema de Información Sectorial en Agua y Saneamiento (SIAS), de modo que permita a la población acceder al contenido de los resultados de los monitoreos efectuados a las obras financiadas por dicho sector.

De otra parte, la Contraloría General de la República reportó un total de 560 obras públicas paralizadas a nivel nacional, de las cuales 128 corresponden a proyectos de infraestructura de saneamiento. Posteriormente, la entidad informó⁵¹⁴ sobre diversos aspectos vinculados con el control de las obras públicas, sin precisar las acciones que adoptará para implementar nuestras recomendaciones, por lo que las reiteraremos.

⁵¹⁰ Mediante el Oficio N° 772-2015/VIVIENDA-SG, del 19 de junio de 2015.

⁵¹¹ Ley de modernización de los servicios de saneamiento, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 18 de junio de 2013.

⁵¹² Aprobados mediante la Resolución Ministerial N° 086-2015-Vivienda, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 8 de abril de 2015.

⁵¹³ Que regula el monitoreo de los convenios de transferencia de recursos que suscriben el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y los Gobiernos Regionales, locales y EPS, para el financiamiento de actividades y proyectos de inversión pública en saneamiento, Publicado en el diario oficial *El Peruano* el 10 de diciembre 2014.

⁵¹⁴ Mediante el Oficio N° 2386-2015-CG/DC, del 5 de noviembre de 2015.

Por último, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE) nos proporcionó la lista de sanciones impuestas por el Tribunal de Contrataciones del Estado a empresas o entidades que han infringido las normas de contrataciones públicas en la ejecución de obras de agua y saneamiento, comprendidos desde el 5 de junio de 2012 hasta mayo de 2015.⁵¹⁵ No obstante, al cierre del presente informe el OSCE no brinda información sobre el cumplimiento de nuestras recomendaciones.

Sobre la base de la información antes señalada, y otros casos reportados por los ciudadanos, en octubre de 2015 iniciamos una segunda supervisión de la ejecución de proyectos de inversión en agua y saneamiento en los departamentos de Cajamarca (6), Loreto (9), Áncash (6) y Huancavelica (6). Esta supervisión incluyó entrevistas a los representantes de las unidades ejecutoras, procuradores públicos y oficinas de control interno, así como visitas de campo a las obras en cuestión. Los resultados de esta supervisión serán remitidos a cada entidad responsable —directa o indirectamente— de la ejecución y/o supervisión de los referidos proyectos, a fin de encontrar alternativas de solución para la población afectada.

Seguridad vial y transporte

Según cifras oficiales de la Policía Nacional del Perú⁵¹⁶ el número de accidentes de tránsito y de víctimas ha disminuido ligeramente en el 2014 (101,104 accidentes y 60,946 víctimas frente a los 102,762 accidentes y 62,563 víctimas de 2013). Sin embargo, ello no ha significado una mejora sustancial de las condiciones de seguridad vial, ya que los resultados descritos siguen superando las cifras de años previos. Las principales causas de los accidentes siguen siendo el exceso de velocidad (32.56%), la imprudencia del conductor (28.13%) y su estado de ebriedad (9.84%).

En este contexto, informamos de la supervisión realizada entre mayo y diciembre de 2014, en 245 puntos críticos de accidentes de tránsito.⁵¹⁷ Las principales recomendaciones se dirigieron a los gobiernos locales para la ejecución, mantenimiento y mejora de la infraestructura vial, señalización y semaforización. También se recomendó a la Contraloría General de la República desarrollar acciones de control y monitoreo en los gobiernos locales, para que cumplan con registrar información completa y actualizada sobre la ejecución física y contractual de proyectos de infraestructura vial. Cabe

⁵¹⁵ Mediante el Oficio N° 910-2015/SG, del 1 de julio de 2015.

⁵¹⁶ Anuarios estadísticos de 2004 a 2014, en: <<https://www.pnp.gob.pe/anuario.html>>.

⁵¹⁷ Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP/AMASPPI.SP, «Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en los distritos de Lima y Callao». Lima: Defensoría del Pueblo, 2015.

indicar que también hemos supervisado 32 puntos críticos en Huancayo⁵¹⁸ y 36 en Arequipa,⁵¹⁹ cuyos resultados presentaremos el 2016.

Respecto de los avances en la implementación de las recomendaciones, la Municipalidad Metropolitana de Lima⁵²⁰ ha señalado que en agosto inició los trabajos de mantenimiento y adecuación vial en cuatro puntos críticos, ubicados en Breña,⁵²¹ La Victoria⁵²² y en San Juan de Miraflores.⁵²³ Asimismo, que se encuentran en ejecución algunos proyectos integrales que permitirán mitigar otros seis puntos adicionales. Por su parte, la Municipalidad Provincial del Callao⁵²⁴ indicó que cuenta con un contrato de concesión con el Consorcio Tránsito Ciudadano, cuyas inversiones se encuentran orientadas a mejorar la infraestructura vial de su jurisdicción, de acuerdo con un cronograma de inversión anual que abarca obras de infraestructura vial que se vienen ejecutando de acuerdo con la propuesta técnica en los años contractuales establecidos, tales como sistemas de señalización vertical, monitoreo integrado de semaforización y detección automática de infracciones.

Asimismo, las municipalidades distritales de Ancón,⁵²⁵ Barranco,⁵²⁶ Breña,⁵²⁷ Chaclacayo,⁵²⁸ Chorrillos,⁵²⁹ Cieneguilla,⁵³⁰ El Agustino,⁵³¹ Jesús María,⁵³² La Victoria,⁵³³ Lince,⁵³⁴ Lurigancho-Chosica,⁵³⁵ Miraflores,⁵³⁶

⁵¹⁸ Distribuidos en el Cercado de Huancayo, El Porvenir y Víctor Larco Herrera.

⁵¹⁹ Ubicados en el Cercado de Arequipa, Alto Selva Alegre, Cayma, Cerro Colorado, Characato, Jacobo Hunter, Miraflores y Paucarpata.

⁵²⁰ Oficio N° 784-2015-MML/GMM, del 13 de octubre de 2015.

⁵²¹ En la cuadra 6 de la Av. Brasil, intersección con la Av. 28 de Julio, y en la cuadra 13 de la Av. Arica.

⁵²² En la cuadra 12 de la Av. 28 de Julio, en la intersección con la Av. Garcilaso de la Vega.

⁵²³ En la cuadra 2 de la Av. Los Héroes.

⁵²⁴ Oficio N° 606-2015-MPC-GM, del 7 de diciembre de 2015.

⁵²⁵ Oficio N° 005-2015-GPP/MDA, del 29 de octubre de 2015.

⁵²⁶ Oficio N° 093-2015-GDU/MDB, del 10 de noviembre de 2015.

⁵²⁷ Oficios N° 032-2015-GPPROPICI/MDB y N° 031-2015-GDU/MDB, del 3 de noviembre y del 10 de diciembre de 2015, respectivamente.

⁵²⁸ Oficio N° 040-2015-GPP/MDCH, del 29 de octubre de 2015.

⁵²⁹ Oficio N° 381-2015-SG-MDCH, del 5 de noviembre de 2015.

⁵³⁰ Oficio N° 190-2015-MDC, del 3 de noviembre de 2015.

⁵³¹ Oficio N° 055-2015-SG-MDEA, del 9 de diciembre de 2015.

⁵³² Oficio N° 121-2015-MDJM-GM, del 28 de octubre de 2015.

⁵³³ Oficio N° 202-2015-GAD-MLV, del 2 de noviembre de 2015.

⁵³⁴ Oficio N° 051-2015-MDL-GM, del 27 de octubre de 2015.

⁵³⁵ Oficio N° 286-2015-GM/MDLCH, del 13 de noviembre de 2015.

⁵³⁶ Oficios N° 63-2015-GOSP/MM, del 27 de octubre de 2015, y N° 871-2015-SG/MM, del 3 de noviembre de 2015.

Pachacámac,⁵³⁷ Pucusana,⁵³⁸ Pueblo Libre,⁵³⁹ Punta Hermosa,⁵⁴⁰ San Bartolo,⁵⁴¹ San Isidro,⁵⁴² San Juan de Lurigancho,⁵⁴³ San Martín de Porres,⁵⁴⁴ Santa Anita,⁵⁴⁵ Santiago de Surco,⁵⁴⁶ Villa El Salvador,⁵⁴⁷ La Perla,⁵⁴⁸ La Punta⁵⁴⁹ y Ventanilla⁵⁵⁰ han brindado información sobre el financiamiento de obras de infraestructura vial y estudios de preinversión relacionados con el acondicionamiento de las vías en sus respectivas localidades, entre otros.

Por otra parte, para lograr mayor seguridad vial es necesario aprobar un protocolo de intervención ante conductores en presunto estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, motivo por el cual recomendamos al Ministerio de Transportes y Comunicaciones la aprobación de una normativa más estricta que contemple la medición del nivel de alcohol consumido no solamente en la sangre del conductor sino también en el aliento, para dar mayor rapidez a la detección de la infracción.⁵⁵¹ En respuesta, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN)⁵⁵² indicó que la Policía Nacional del Perú (PNP) es la encargada de llevar a cabo los controles de alcoholemia, en el marco de los operativos de fiscalización de tránsito, y, que le corresponde a dicha entidad elaborar y aprobar el protocolo solicitado. No obstante, hemos indicado⁵⁵³ que es requisito para que la PNP apruebe algún protocolo, que el Sector Interior modifique el marco normativo reglamentario,⁵⁵⁴ a fin de incorporar la medición del nivel de

⁵³⁷ Oficio N° 62-2015-MDP/GM, del 10 de noviembre de 2015.

⁵³⁸ Oficio N° 046-2015-GM/DP, del 1 de diciembre de 2015.

⁵³⁹ Oficios N° 001-2015-MPL-GDUA del 13 de octubre de 2015, y N° 027-2015-MPL-GDU/SGOPEP, del 16 de diciembre de 2015.

⁵⁴⁰ Oficios N° 023-2015-MPDH-GSC y N° 081-2015-ALC-MPDH, ambos del 29 de octubre de 2015.

⁵⁴¹ Oficios N° 129-2015-MDSB-A y N° 0172015/MDSB-GM, ambos del 30 de octubre de 2015.

⁵⁴² Oficio N° 46-2015-GDD/MSI, del 5 de noviembre de 2015.

⁵⁴³ Oficio N° 497-2015-SG/MDSJL, del 23 de noviembre de 2015.

⁵⁴⁴ Oficios N° 136-2015-GPP/MDSMP, del 29 de octubre de 2015, y N° 086-2015-OCI-CGR/MDSMP, del 11 de noviembre de 2015.

⁵⁴⁵ Oficio N° 1416-2015-SG/MDSA, del 30 de octubre de 2015.

⁵⁴⁶ Oficio N° 510-2015-SGTRA-GSCTDC-MSS, del 16 de noviembre de 2015.

⁵⁴⁷ Oficio N° 327-2015-GM/MVES, del 20 de noviembre de 2015.

⁵⁴⁸ Oficio N° 067-2015-GM-MDLP, del 11 de diciembre de 2015.

⁵⁴⁹ Oficio N° 077-2015-MDLP-GSCDCPM, del 9 de octubre de 2015.

⁵⁵⁰ Oficio N° 063-2015/MDV-PCV-GG, del 10 de noviembre de 2015.

⁵⁵¹ Mediante el Oficio N° 228-2015-DP, del 5 de mayo de 2015.

⁵⁵² Mediante el Oficio N° 485-2015-SUTRAN/01.2, del 28 de septiembre de 2015.

⁵⁵³ Mediante el Oficio N° 228-2015-DP, del 5 de mayo de 2015.

⁵⁵⁴ Las normas sujetas a modificación serían el Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Tránsito-Código de Tránsito, aprobado por Decreto Supremo N° 016-2009-MTC y sus modificatorias, así como el Decreto Supremo N° 028-2009-MTC, que aprueba el procedimiento de detección de infracciones al tránsito terrestre por parte del efectivo policial competente en el ámbito urbano.

alcohol consumido en el aire espirado y no solamente en la sangre, como ocurre actualmente.

Regulación del transporte ferroviario y transporte terrestre urbano e interprovincial. Derechos de los usuarios del servicio de transporte

Ante el inminente inicio de trabajos para la ejecución de la Línea 2 del Metro de Lima,⁵⁵⁵ en mayo supervisamos el estado de la infraestructura y señalización de 14 vías e intersecciones de la Carretera Central, aledañas a las obras y comprendidas en los planes de desvío. Los hallazgos fueron notificados a la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico (AATE)⁵⁵⁶ para que proceda a mejorar la señalización de desvíos y cumplan con difundir a la población el cambio de rutas y el cierre de calles con motivo de las obras. Asimismo, sostuvimos reuniones de trabajo con la empresa concesionaria «Metro de Lima Línea 2», logrando que las obras inicien con una señalización y difusión más adecuada.

Por otro lado, se atendió el pedido de opinión del Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, en relación con el redondeo de precios establecido en el contrato de concesión del proyecto «Vías Nuevas de Lima», suscrito entre la concedente, la Municipalidad Metropolitana de Lima, y la concesionaria, Rutas de Lima S.A.C. Al respecto, indicamos que el redondeo en las tarifas aplicadas por Rutas de Lima S.A.C., excede hasta en S/ 0.67 y que corresponde al concedente y al concesionario revisar las cláusulas del contrato, a efectos de no afectar los derechos de los consumidores.⁵⁵⁷

Asimismo, a inicios de año se anunció el cese del funcionamiento del corredor complementario Av. La Marina—Javier Prado. Al respecto, señalamos que no se habían explicado las circunstancias que dieron lugar al cese, por lo que luego de solicitarse información,⁵⁵⁸ la Municipalidad Metropolitana de Lima repuso el servicio, con lo cual, al cierre del presente informe, el proceso de implementación de los corredores continúa en marcha.

En materia de los derechos de los usuarios de transporte público, realizamos distintas acciones de difusión del derecho al pasaje universitario y los mecanismos de protección existentes, al detectar que muchos estudiantes de universidades e institutos superiores eran impedidos de ejercer este dere-

⁵⁵⁵ La «Línea 2 del Metro de Lima» irá desde Ate hasta el Callao.

⁵⁵⁶ Información remitida a la Dirección Ejecutiva de la Autoridad Autónoma del Tren Eléctrico, mediante comunicación electrónica del 13 de mayo de 2015.

⁵⁵⁷ Oficio N° 146-2015-DP, del 26 de febrero de 2015.

⁵⁵⁸ Oficio N° 75-2015-DP/AMASPPI, del 1 de abril de 2015.

cho en el transporte urbano. Para ello, se produjo el microprograma *Comparte tus Derechos*: «¿A dónde acudir si no se respeta el derecho al medio pasaje?». ⁵⁵⁹ Adicionalmente, se publicó un post para dar mayor promoción al respeto al pasaje universitario, ⁵⁶⁰ y se atendieron las distintas denuncias y consultas formuladas a través de las redes sociales.

Seguro obligatorio contra accidentes de tránsito

Como parte del seguimiento a la implementación de las recomendaciones realizadas mediante el Informe Defensorial N° 159, «Balance del seguro obligatorio de accidentes de tránsito: Propuestas para una atención adecuada a las víctimas», ⁵⁶¹ se solicitó a los hospitales de nivel nacional información sobre el avance en la atención a las víctimas de accidentes de tránsito: número y datos de los pacientes atendidos, si estos contaban con cobertura de alguna de las compañías de seguros obligatorios contra accidentes de tránsito o asociaciones de fondos contra accidentes de tránsito, las deudas pendientes, entre otros. ⁵⁶² Con base en la respuesta de 46 establecimientos de salud, tanto de EsSalud como del Ministerio de Salud, durante el 2016 presentaremos los resultados.

Asimismo, en el marco de la referida investigación defensorial, recomendamos a cinco gobiernos regionales y a una municipalidad provincial la derogación de varias ordenanzas que vulneran la Constitución Política y la Ley N° 27181, Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre, en tanto autorizan a varias AFOCAT ampliar la cobertura de los certificados contra accidentes de tránsito (CAT), no estando facultados para ello. Este fue el caso del Gobierno Regional de Junín que autorizó ⁵⁶³ la emisión de CAT y amplió la cobertura a las AFOCAT. Como resultado de nuestra intervención ⁵⁶⁴ dicha disposición regional fue derogada. ⁵⁶⁵

⁵⁵⁹ Para ver el video: <<https://www.youtube.com/watch?v=uXJyDDF-bTY>>.

⁵⁶⁰ Publicado en nuestro blog institucional. Disponible en: <<http://www.defensoria.gob.pe/blog/respeten-el-derecho-al-medio-pasaje/>>.

⁵⁶¹ Aprobado por la Resolución Defensorial N° 030-2012/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 19 de diciembre de 2012.

⁵⁶² Los pedidos de información cursados a los hospitales ubicados en la provincia de Lima se realizaron mediante los oficios múltiples N° 001-2015-DP/AMASPP, del 20 de febrero de 2015, y N° 002-2015-DP/AMASPP, del 2 de marzo de 2015. A nivel nacional, las oficinas defensoriales consultaron en los establecimientos de salud de su ámbito.

⁵⁶³ Mediante la Ordenanza Regional N° 145-2012-GRJ/CR, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 17 de noviembre de 2012.

⁵⁶⁴ A través de los oficios N° 051-2014-DP, del 24 de febrero de 2014, y N° 0231-2015-DP/OD-JUNIN-SSPP, del 2 de marzo de 2015.

⁵⁶⁵ Lo que se materializó mediante la Ordenanza Regional N° 205-GRJ-CR, publicada el 10 de septiembre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

De otro lado, se recomendó a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) y al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) que, en el marco del convenio de cooperación interinstitucional, coordinen el uso compartido de las oficinas regionales del INDECOPI. Al respecto, la SBS informó que acordó implementar Ventanillas de Atención SBS-INDECOPI en las oficinas regionales de esta entidad en Junín, Ica, Loreto, Cusco, Lambayeque, Tacna y La Libertad.

Por otra parte, se aprobó⁵⁶⁶ el Reglamento del procedimiento de transferencia de funciones del INDECOPI a la Superintendencia Nacional de Salud—SUSALUD, en el marco del Decreto Legislativo N° 1158,⁵⁶⁷ razón por la cual SUSALUD ha asumido la competencia para atender y sancionar las infracciones contra los derechos de los usuarios de los servicios de salud, incluidas las prestaciones por el SOAT y las que brindan las AFOCAT. Al cierre del presente informe, el proceso de transferencia de competencias ha concluido. No obstante, el INDECOPI conserva competencias por los hechos ocurridos hasta el 13 de agosto de 2015. Posteriormente se realizará la evaluación del desempeño de la SUNASA en la atención de este tipo de reclamaciones a nivel nacional.

Acceso al servicio de telecomunicaciones y políticas para la expansión de infraestructura

El país ha experimentado cambios importantes con la incorporación de nuevos operadores de telecomunicaciones, lo que ha generado mayor competitividad entre las empresas operadoras, en la captación de nuevos usuarios y la retención de sus usuarios actuales. Este cambio se evidencia en el segundo trimestre de 2015,⁵⁶⁸ en el cual el número de hogares con acceso al servicio de telefonía móvil ha crecido 4.5% en relación con el 2014. En cambio se ha registrado una disminución de 2.1% en el servicio de telefonía fija y de 0.7% en el servicio de internet.

Dentro de las iniciativas estatales para ampliar el acceso a los servicios de telecomunicaciones se encuentra el proyecto de Red dorsal de fibra

⁵⁶⁶ Mediante el Decreto Supremo N° 026-2015-SA, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 13 de octubre de 2015.

⁵⁶⁷ Por este decreto legislativo se fortalece la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud, y se cambia su denominación a Superintendencia Nacional de Salud, como un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Salud, responsable de promover, proteger y defender los derechos de las personas al acceso a los servicios de salud.

⁵⁶⁸ Informe Técnico N° 3-Septiembre 2015: Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares abril-mayo-junio 2015 del INEI.

óptica, el cual posibilitará el acceso al servicio de internet de calidad a mayor velocidad, en especial en las zonas rurales. Para ello, en junio de 2014 el Estado peruano suscribió el contrato de concesión con la empresa Azteca Comunicaciones Perú S.A.C., y en diciembre de ese mismo año se iniciaron los trabajos de despliegue de la red, cuya culminación está prevista para junio de 2016.

Otro factor que contribuye a incrementar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones son los contratos de concesión suscritos por el Estado y las empresas operadoras. Así tenemos el contrato suscrito con Telefónica del Perú S.A.A. y su adenda,⁵⁶⁹ a través de la cual la empresa se obliga a brindar cobertura móvil a 409 capitales de distrito y a 1,918 centros poblados con más de 400 habitantes (dentro de los cuales se incluye a 70 Tambos).⁵⁷⁰ Asimismo, a desarrollar la Red de transporte con microondas Rioja-Moyabamba-Yurimaguas-Iquitos; a generar 559 accesos a internet social para entidades beneficiarias en 259 localidades; brindar una tarifa social de telefonía móvil prepago para beneficiarios de programas sociales y funcionarios públicos en áreas rurales, entre otros.

En ese sentido, hemos sostenido reuniones de coordinación con el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a fin de conocer los avances en el cumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa. Durante el 2016 se realizarán supervisiones in campo para constatar los avances en el cumplimiento de dichas obligaciones.

Respecto de la promoción del acceso de servicios básicos de telecomunicaciones en áreas rurales, principalmente en condición de pobreza extrema, solicitamos a la Secretaría Técnica del Fondo de Inversión en Telecomunicaciones (FITEL) la relación de los proyectos de acceso a dichos servicios cuya ejecución se encuentra a su cargo, y que han sido financiados con los recursos del Fondo para la Inclusión Económica en Zonas Rurales (FONIE) durante el periodo 2013-2015.⁵⁷¹ La información alcanzada por el FITEL⁵⁷² será empleada durante la supervisión a la ejecución de infraestructura de acceso al servicio de telecomunicaciones a realizarse durante el 2016.

⁵⁶⁹ Aprobada por la Resolución Ministerial N° 091-2013-MTC/03, publicada el 23 de febrero de 2013 en el diario oficial *El Peruano*.

⁵⁷⁰ Los «tambos» son plataformas de servicios con equipamiento moderno que facilitan a todos los sectores del Estado, en los tres niveles de gobierno, atender a poblaciones en condiciones de pobreza y pobreza extrema que habitan en zonas rurales, asentados de manera dispersa. Véase: <<http://apu.vivienda.gob.pe/website/QuienesSomos>>.

⁵⁷¹ Oficio N° 301-2015-DP/AMASPPI, del 14 de octubre de 2015.

⁵⁷² Mediante el Oficio N° 104-2016-MTC/24, del 27 de enero de 2016.

De otro lado, existen zonas que aún no cuentan con el servicio de telefonía pública rural debido a que no han sido incluidas en los planes de expansión de telecomunicaciones. Este es el caso de las comunidades nativas Cafetal, Nuevo San Luis y otras de la cuenca del río Urituyacu,⁵⁷³ en Loreto, por lo que haremos incidencia con las entidades del sector telecomunicaciones para que el servicio se extienda a estas zonas.

Por otra parte, en febrero recomendamos⁵⁷⁴ al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que en el proyecto de reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el fortalecimiento de la expansión de infraestructura de telecomunicaciones, contemple: *i*) el otorgamiento de compensaciones por la posible afectación del valor de los inmuebles a causa de la instalación de las infraestructuras de telecomunicaciones; *ii*) el diseño de una base de datos pública que permita conocer los niveles de radiación emitidas por las estaciones radioeléctricas; *iii*) la adquisición de pólizas por parte de los operadores para la cobertura de posibles incidentes frente a terceros y edificaciones vecinas, *iv*) el establecimiento de distancias mínimas entre la ubicación de la instalación de antenas y espacios sensibles a los campos electromagnéticos como centros educativos y establecimientos de salud; entre otros.

La implementación de estas medidas es importante para solucionar los conflictos que surgen entre pobladores, autoridades locales y empresas prestadoras debido a la instalación de estaciones radioeléctricas. Existe un sector que considera que ellas afectan a la salud y otro que se opone a la instalación por alterar el ornato o el espacio público. Al cierre del presente informe, algunos gobiernos locales han emitido ordenanzas para regular su instalación; sin embargo, insistiremos con el MTC para que, en su condición de órgano rector, proporcione un marco normativo más integral en materia de instalación y supervisión de infraestructura de telecomunicaciones.

Calidad de la prestación del servicio de telecomunicaciones

Hemos desarrollado acciones itinerantes de supervisión que permitieron advertir la falta de continuidad de los servicios públicos de telecomunicaciones, en especial del servicio de telefonía pública rural, zonas que se ven incomunicadas por extensos periodos. A fin de atender estas situaciones se realizaron gestiones inmediatas ante la empresa operadora Gilat to Home Perú S.A. a través de las comunicaciones electrónicas, logrando el resta-

⁵⁷³ Expediente N° 0909-2015-000520.

⁵⁷⁴ Informe de Adjuntía N° 002-2015-DP/AMASPPI.SP, remitido al Ministerio de Transportes y Comunicaciones mediante el Oficio N° 41-2015-DP/AMASPPI, del 27 de febrero de 2015.

blecimiento del servicio en la comunidad nativa San Juan de Bartra,⁵⁷⁵ el Caserío San Alejandro,⁵⁷⁶ la localidad de Maypuco,⁵⁷⁷ entre otras localidades pertenecientes al departamento Loreto.

De otro lado, a través de los viajes itinerantes, advertimos que desde abril de 2015 la Institución Educativa 6010200, ubicada en la Comunidad Nativa 12 de Octubre,⁵⁷⁸ se encontraba sin servicio de Internet, debido a que no se realizaron las coordinaciones necesarias con el Ministerio de Educación para la adquisición de materiales para el restablecimiento del servicio. Luego de nuestras gestiones, este fue restablecido.

Igualmente, se advierte que no existen las herramientas necesarias para que el OSIPTEL supervise la idoneidad del servicio de Internet, debido a que no se ha aprobado el proyecto de «Procedimiento de supervisión del servicio de acceso a Internet».⁵⁷⁹ Al respecto, insistiremos para se apruebe lo más pronto posible.

Con el propósito de amparar el derecho de los usuarios a formular reclamos o peticiones, recomendamos a Telefónica del Perú, con conocimiento de OSIPTEL, abrir una oficina comercial o la habilitación de un punto de venta de Telefónica del Perú S.A.A. en el distrito de San Vicente de Cañete.⁵⁸⁰ Telefónica del Perú nos informó⁵⁸¹ que se habilitó un punto de venta permanente. Empero, la empresa solo ha instalado una línea telefónica para atención de reclamos en uno de los puntos de venta de dicha ciudad (la oficina más próxima está en el distrito de Asia y atiende solo durante el verano).

Dando continuidad a la supervisión de la calidad de la atención que se brinda a los usuarios en las oficinas comerciales, en Lima y Callao supervisamos 54 oficinas de las empresas Sedapal, Edelnor, Luz del Sur, Telefónica del Perú, América Móvil, Entel y Viettel.⁵⁸² Los principales aspectos super-

⁵⁷⁵ Expediente N° 0909-2015-001042.

⁵⁷⁶ Expediente N° 0909-2015-000929.

⁵⁷⁷ Expediente N° 0909-2015-000523.

⁵⁷⁸ Comunidad ubicada en el distrito de El Tigre, provincia y departamento de Loreto. El tiempo de recorrido desde Nauta hasta la comunidad nativa 12 de Octubre es de 20 horas, aproximadamente, empleando transporte fluvial.

⁵⁷⁹ Resolución de Consejo Directivo N° 002-2015-CD/OSIPTEL, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 17 de enero de 2015.

⁵⁸⁰ Oficio N° 289-2015-DP/AMASPPI, del 5 de octubre de 2015.

⁵⁸¹ Mediante la Carta TP-AF-GTR-0226-16, del 28 de enero de 2016.

⁵⁸² Las oficinas comerciales supervisadas se encuentran ubicadas en los distritos de Santa Anita, Ate Vitarte, Chorrillos, Lurigancho-Chosica, Breña, Jesús María, San Juan de Lurigancho, Independencia, Surco, San Miguel, Villa El Salvador, Pueblo Libre, San Juan de Miraflores, Cercado de Lima y Callao.

visados fueron: *i*) las condiciones de accesibilidad de las oficinas comerciales (puertas de ingreso, rampas, disposición de ventanillas de atención preferencial y habilitación de servicios higiénicos); *ii*) la disponibilidad de los Libros de Observaciones/Reclamaciones e información relevante para el usuario; *iii*) la existencia de áreas para la presentación de reclamos y/o consultas; y *iv*) el tiempo de espera para la atención del usuario por tipo de gestión (reclamos, pagos y otros).

Los hallazgos preliminares de estas visitas se han ido difundiendo a través de las redes sociales, lo que nos ha permitido recoger y atender quejas de los usuarios sobre la atención que reciben. Durante el 2016 se continuará con las supervisiones y además se presentará el consolidado de los resultados obtenidos.

Acceso al servicio de electricidad

La producción de electricidad de las empresas generadoras del servicio público que operan en el Sistema Interconectado Nacional y los Sistemas Aislados se ha visto incrementada en octubre de 2015 en 8.06%, con respecto al mismo mes de 2014.⁵⁸³ Sin embargo, a pesar de que hay una mayor oferta de electricidad, existen zonas en nuestro país que no cuentan con el servicio eléctrico, debido a la carencia de infraestructura. Sobre el particular, El Plan Nacional de Electrificación Rural 2015-2024 establece el desarrollo de diversos programas de electrificación, entre los que se encuentra el «Programa para electrificar localidades con financiamiento del Fondo para la Inclusión Social en Zonas Rurales (FONIE)». Al respecto, el Ministerio de Energía y Minas para el periodo 2014-2016, ha formulado una cartera de proyectos anualizados considerando las diferentes solicitudes presentadas por 21 gobiernos locales, las cuales son evaluadas para su financiamiento con recursos del FONIE. La inversión total estimada en este periodo es de S/ 164 millones y forma parte del Plan multianual de ejecución de intervenciones 2014-2016 del FONIE.⁵⁸⁴

En el marco de nuestra labor de supervisión correspondiente a 2016, el FONIE nos alcanzó⁵⁸⁵ el detalle de los avances físicos y financieros de los diez proyectos de electrificación rural que financia. Esta información será

⁵⁸³ INEI, «Avance Coyuntural de la Actividad Económica Noviembre 2015», Avance Técnico N° 12, Diciembre 2015, p. 3. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/avance-tecnico-n12_coyuntural-oct2015.pdf>.

⁵⁸⁴ Plan Nacional de Electrificación Rural 2015-2024, págs. 20 y 21. Disponible en: <http://dger.minem.gob.pe/ArchivosDger/PNER_2015-2024/F1-PNER-2015-2024.pdf>.

⁵⁸⁵ Mediante los oficios N° 0332-2015-DP/AMASPPI, del 9 de noviembre de 2015, y N° 0678-2015-MEM/DGER, del 25 de noviembre de 2015.

empleada durante la supervisión de la ejecución de infraestructura de acceso al servicio de electricidad.

Calidad del servicio eléctrico y alumbrado público

Recibir un suministro eléctrico de calidad es un derecho de sus usuarios, lo cual significa acceder a un servicio continuo, adecuado, confiable y oportuno, y que de interrumpirse por más de 4 horas, la empresa prestadora está en la obligación de otorgar una compensación al usuario por la falta de suministro en dicho periodo.

Al respecto, en la provincia de Andahuaylas se produjo una significativa protesta por deficiencias en el servicio prestado por Electro Sur Este S.A.A., que, a su vez, generó un paro regional indefinido el 12 de marzo de 2015. Con la intervención del Organismo Regulador de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), la Defensoría del Pueblo y el Comité de Lucha de Apurímac, entre otros, se suscribió un acta con los siguientes acuerdos: *i*) reparación de los daños y perjuicios ocasionados a los usuarios afectados por la mala calidad del suministro eléctrico y sanción a los responsables; *ii*) revisión de la tarifa del servicio, para lo cual se conformará una Comisión Técnica integrada por el OSINERGMIN, el Ministerio de Energía y Minas, INDECOPI y la Defensoría del Pueblo; *iii*) priorización del Proyecto de Ley N° 2770,⁵⁸⁶ para que se cree una tarifa social subsidiada para familias en situación de pobreza;⁵⁸⁷ *iv*) eliminación del cobro indebido por concepto del Fonavi; y, *v*) compromiso de no privatizar la empresa, rescindir el contrato de concesión y modificación de la Ley de Concesiones Eléctricas.

Asimismo, hemos recibido quejas de diferentes partes del país por interrupciones del servicio de suministro y daño a artefactos eléctricos, como las producidas en el mes de enero en varios distritos de Lima bajo el ámbito de prestación de la empresa Luz del Sur S.A.A. Por ello, se recomendó al OSINERGMIN determinar el número de cortes programados y no programados; determinar los desperfectos ocasionados por la interrupción del servicio; supervisar el pago de las compensaciones a los usuarios; y, aplicar las sanciones⁵⁸⁸ que resultasen pertinentes. Al respecto, el OSINERG-

⁵⁸⁶ Proyecto de Ley N° 2770/2013-CR, «Proyecto de Ley que declara de prioridad nacional la electrificación rural del departamento de Huancavelica y la nivelación de las tarifas del servicio de electricidad domiciliaria en todo su territorio».

⁵⁸⁷ Dicho proyecto fue aprobado por el Pleno del Congreso de la República el 18 de marzo de 2015, Ley N° 30319, «Ley que adecua a los parámetros de aplicación del FOSE para los usuarios de los sistemas eléctricos urbano-rural y rural de los sectores típicos 4, 5 y 6», publicada en el diario oficial *El Peruano* el 22 de abril de 2015.

⁵⁸⁸ Mediante el Oficio N° 24-2015-DP/AMASPPI, del 3 de febrero de 2015

MIN señaló que durante enero —en el ámbito de prestación de Luz del Sur S.A.A.— se registraron 164 interrupciones programadas y 559 interrupciones no programadas; que la empresa entregó a sus usuarios S/ 159,541.00, en compensación por las interrupciones que superaron cuatro horas de duración.⁵⁸⁹

Campaña «Vecino Alerta»

En diciembre iniciamos la campaña «Vecino Alerta» y recibimos 161 quejas, principalmente, por deficiencias en el alumbrado eléctrico, de los distritos de El Rímac, La Victoria, Cercado de Lima, Santiago de Surco y San Juan de Lurigancho. Destaca en esta campaña la buena disposición de las autoridades municipales para solucionar los problemas advertidos, quedando pendiente solo la atención de algunas zonas del Santiago de Surco.

Con el propósito de complementar estas acciones, durante el 2016 se revisará la normativa y los procedimientos que regulan la ejecución y fiscalización de obras en la vía pública para la instalación de infraestructura eléctrica, a fin de evaluar las causas que vienen generando el deterioro y/o abandono de infraestructura en desuso y plantear propuestas que permitan prevenir riesgos eléctricos.

Desabastecimiento de gas licuado de petróleo (GLP)

El 2015 varias ciudades del país se vieron afectadas por el desabastecimiento del gas licuado de petróleo (GLP), lo que generó gran malestar por su impacto en la prestación del servicio de transporte y en el uso residencial. Esta situación se agudizó en los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote, Áncash, porque los establecimientos de venta al público de GLP para uso automotor (Gasocentros) limitaron la distribución de dicho combustible, elevando los precios por encima del promedio del mercado, perjudicando además el transporte público.

Ante ello recomendamos al Ministerio de Energía y Minas⁵⁹⁰ que supervise y fiscalice a los administradores de las plantas de procesamiento de hidrocarburos, de los importadores de GLP y de las plantas de abasteci-

⁵⁸⁹ Mediante el Oficio N° 91-2015-OS-PRES, del 19 de marzo de 2015.

⁵⁹⁰ Mediante el Oficio N° 282-2015/DP, del 3 de junio de 2015.

miento de GLP a efecto que cumplan con el almacenamiento de reservas; para que reporten los imprevistos que afectaron el normal abastecimiento del GLP; así como para que apliquen las sanciones correspondientes. En junio de 2015, el MINEM modificó⁵⁹¹ el artículo 8 del Reglamento para la Comercialización de Gas Licuado de Petróleo,⁵⁹² precisando los niveles de existencia media y existencia mínima de GLP que deben reservar los agentes a cargo de la venta de dicho combustible, a efectos de evitar el desabastecimiento futuro.

Adicionalmente, el MINEM nos informó que la problemática suscitada entre los meses de abril y mayo de 2015 se debió a que la zona costera del país presentó condiciones climatológicas anómalas y, por hechos fortuitos que afectaron la infraestructura existente para el transporte de líquidos de gas natural, ocasionando la disminución de la producción de GLP y la afectación del suministro al mercado interno, precisando además que se están realizando acciones a fin de asegurar el normal abastecimiento de GLP.⁵⁹³

Asimismo, se advirtió que en el ámbito de los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote no existe un centro de atención de OSINERGMIN que permita a los usuarios formular denuncias por desabastecimiento de GLP u otros aspectos supervisados por el regulador. Por dicho motivo se solicitó al regulador habilitar los canales adecuados para la atención de denuncias.⁵⁹⁴ OSINERGMIN nos informó⁵⁹⁵ que la Oficina delegada de Chimbote reabrirá en marzo de 2016, mas, al cierre del presente informe, ello no ha ocurrido.

Finalmente, cabe indicar que en el marco de la Cooperación Sur-Sur, nuestra institución y la Defensoría del Pueblo de Colombia ejecutarán durante el 2016 el proyecto: «Fortalecimiento de capacidades institucionales para la defensa y protección del derecho de acceso a servicios públicos de agua, alcantarillado, energía, transporte y seguridad vial», entre cuyas actividades se encuentra el intercambio de experiencias en materia de supervisión del acceso a gas natural domiciliario, a fin de impulsar la supervisión del referido servicio principalmente en Lima y Callao.

⁵⁹¹ Mediante el Decreto Supremo N° 015-2015-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 16 de junio de 2015.

⁵⁹² Aprobado por el Decreto Supremo N° 01-94-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 11 de enero de 1994.

⁵⁹³ Mediante el Oficio N° 109-2015-MEM/VME, del 23 de junio de 2015

⁵⁹⁴ Mediante el Oficio N° 307-2015-DP/AMASPPI, del 19 de octubre de 2015.

⁵⁹⁵ Mediante el Oficio N° 145-2015-OS-GG, del 16 de noviembre de 2015.

Casos ilustrativos

1. *Uso indiscriminado del agua potable por parte de establecimientos que brindan el servicio de lavado de autos en distintas zonas del Callao (Expediente N° 350-2015-CALLAO)*

En distintas zonas del Callao se reportó la existencia de lavaderos clandestinos de vehículos, para cuya actividad se hacía un uso indiscriminado del agua, se ocupaba la vía pública y se disponía indebidamente las aguas residuales en las calles, lo que generaba un factor de riesgo para la propagación de vectores, así como la vulneración del pleno ejercicio del derecho a gozar de un ambiente adecuado y equilibrado para el desarrollo de la vida.

Ante esta situación se convocó a una Mesa de Trabajo en la que participaron los representantes de la Municipalidad Provincial del Callao y la empresa Sedapal S.A. En dicha reunión, se acordó realizar un operativo conjunto en el mes de septiembre de 2015, en aquellos puntos de la Avenida Aeropuerto, donde se habían identificado la existencia de los lavaderos.

Como resultado de esta acción, la Municipalidad Provincial del Callao clausuró los lavaderos clandestinos de la zona; en tanto que Sedapal S.A. instaló medidores a los usuarios de la zona, para un mayor control del consumo del agua potable.

2. *Falta de acceso al servicio de electricidad de la población de los caseríos La Playa, Totorá, Tasajera, La Tranca y Marayhuaca del distrito de Incahuasi, provincia de Ferreñafe, Lambayeque (Expediente N° 0625-1806-2015-LAMBAYEQUE)*

Durante un viaje itinerante realizado en julio de 2015 al distrito de Incahuasi, tomamos conocimiento de que, desde febrero, aproximadamente 200 familias de los caseríos La Playa, Totorá, Tasajera, La Tranca y Marayhuaca no tenían acceso al servicio de energía eléctrica, debido a que los huaycos producidos por las fuertes lluvias habían afectado el funcionamiento de la minicentral eléctrica que les proveía de este servicio.

Atendiendo a esta situación, recomendamos al Alcalde de Incahuasi la adopción de acciones para dotar del servicio de energía eléctrica a la población de esos caseríos. En respuesta, el Alcalde nos informó que no era posible reparar la minicentral porque parte de su infraestructura se encontraba en una zona declarada de alto riesgo y que, por ello, había presentado a la empresa Electronorte S.A. un proyecto de electrificación con tendido valorizado en S/ 219,696.80.

Dicho proyecto fue aprobado por Electronorte S.A. y la Municipalidad Distrital de Incahuasi viene iniciando los procesos de contratación para la ejecución de la obra, la cual deberá realizarse en un plazo de 60 días calendario, a partir de enero de 2016. Ello permitirá el restablecimiento del servicio de electricidad en los caseríos mencionados.

3. *Conexiones clandestinas e inseguridad en las instalaciones del servicio público de electricidad en el Distrito de Santiago de Surco, Lima (Expediente N° 02526-2015-LIMA)*

El ciudadano D.M.S. reportó la falta de atención de OSINERGMIN respecto de su denuncia, presentada en el 2014, por conexiones eléctricas clandestinas que pertenecerían a la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco y que ponían en riesgo a la población.

Luego de la correspondiente intervención ante el OSINERGMIN, Luz del Sur S.A.A. y la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco, estas dos últimas coordinaron la regularización de 256 conexiones nuevas (suministros monofásicos) para el abastecimiento de energía eléctrica para sus cámaras de video vigilancia, centros de observación de serenazos, entre otros servicios municipales.

2.23. Descentralización

La descentralización no ha sido una prioridad para el Estado. Prueba de ello es que en el 2015 tampoco se aprobó el Plan nacional de descentralización, que debía plantear su hoja de ruta. Tampoco se adoptaron medidas relevantes para impulsarla ni se aprobaron modificaciones normativas trascendentes.

A partir del 1 de enero de 2015 nuevas autoridades regionales y locales asumieron el mandato por un periodo de cuatro años. A nivel regional hubo cambio de autoridades en 21 de los 25 gobiernos regionales, salvo en Ayacucho, Cajamarca, Callao y Lambayeque. A nivel provincial y distrital el mayor número de autoridades fue cambiado. Solo el 10.77% de alcaldes provinciales y el 17.41% de alcaldes distritales fue reelegido.

En ese contexto, en alianza con el Proyecto USAID/Perú—ProDescentralización, y con UNICEF, Prisma, ProGobernabilidad, Islas de Paz, GIZ y Servir, realizamos el «Programa de entrenamiento para consejeros y consejeras regionales 2015-2018», que tuvo por finalidad el fortalecimiento de capacidades de dichas autoridades respecto a sus funciones de representación, producción normativa y fiscalización. El curso, que se inició en febrero con

la participación de 143 consejeros y consejeras de 17 gobiernos regionales, se diseñó en 3 etapas: inducción, presencial (en la que se desarrollaron los principales contenidos del programa) y una etapa final de evaluación. Asimismo, en junio se inició el «Programa de entrenamiento para regidoras y regidores municipales, periodo 2015-2018», en el que participaron 158 funcionarios de 71 municipalidades provinciales y distritales de diez departamentos del país.

Finalmente, participamos en las mesas de diálogo convocadas por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), IDEA Internacional, la Sociedad Nacional de Pesquería y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), cuyo objetivo fue conocer la situación del proceso de descentralización y los principales retos que deberá asumir el próximo gobierno para impulsarla.

Supervisión al funcionamiento de las municipalidades rurales

Entre enero y septiembre continuamos supervisando a las municipalidades distritales rurales con el objetivo de verificar su organización y funcionamiento. En total, entre el 2014 y el 2015 supervisamos a 240 en 19 departamentos. Asimismo, en noviembre nos reunimos con expertos para presentar los resultados preliminares, recoger sus opiniones y aportes y establecer alianzas que nos permitan una mayor incidencia en el cumplimiento de nuestras recomendaciones. El documento final será publicado el 2016.

Supervisión a la gestión educativa descentralizada

En el 2015 se renovó el Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con el Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE), lo que nos permitió complementar la supervisión realizada durante el 2014 a las instancias de gestión educativa descentralizadas de 11 gobiernos regionales. Para ello, se consultó información de fuentes secundarias que nos permitan enriquecer y contrastar la información recabada en la supervisión, principalmente en los aspectos presupuestales y de planificación. Asimismo, se realizaron coordinaciones con el Ministerio de Economía y Finanzas, el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico y el Ministerio de Educación, entre otros. Actualmente, se encuentra en elaboración el informe sobre los resultados, el mismo que contendrá los resultados en materia de organización institucional, presupuesto, planificación, recursos humanos y articulación intergubernamental. Se tiene planificada su presentación para el primer semestre de 2016.

Participación ciudadana

La Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, obliga a los gobiernos regionales y locales a promover la participación ciudadana en la formulación, debate y concertación de sus planes de desarrollo y presupuestos, así como en la gestión pública. En ese sentido, hemos promovido estos espacios de participación —presupuesto participativo y los consejos de coordinación— a nivel regional y local.

Asimismo, hemos iniciado la supervisión de la implementación de los libros de reclamaciones de los 25 gobiernos regionales y las 25 municipalidades provinciales capitales de departamento, incluyendo la Municipalidad Provincial del Callao. El objetivo fue verificar la implementación del libro en formato físico o virtual, la designación de un funcionario responsable, la regulación de un procedimiento interno y la participación del Órgano de Control Institucional. De acuerdo con la normativa, el libro de reclamaciones también es un mecanismo de participación ciudadana que permite a los usuarios y usuarias de los servicios públicos formular sus reclamos ante la insatisfacción o disconformidad con la atención brindada en una entidad pública. Asimismo, permite a las entidades adoptar las medidas correctivas pertinentes para mejorar la calidad en la atención y la eficiencia en los servicios prestados. En el 2016 hemos previsto reuniones de trabajo con los funcionarios y funcionarias de las entidades supervisadas para presentarles el reporte de los resultados de la supervisión realizada y las principales recomendaciones.

Asimismo, elaboramos una «Guía sobre el uso del Libro de Reclamaciones de las entidades públicas» con la finalidad de promover su uso y recordar las responsabilidades de los funcionarios y funcionarias para su adecuada implementación.

Casos ilustrativos

1. *Vacancia del Alcalde de la Municipalidad Distrital de Covilari, Satipo (Expediente N° 925-2015-SATIPO)*

Tomamos conocimiento de que la Municipalidad Distrital de Covilari, Satipo, presentaba serios problemas en la prestación de los servicios públicos y el funcionamiento del aparato municipal (como la falta de pago de dos remuneraciones consecutivas al trabajador C.P.L.), debido a que su concejo municipal no había cumplido con encargar la Alcaldía luego de que su Alcalde fuera condenado a prisión efectiva por el delito de peculado.

Recomendamos⁵⁹⁶ al Concejo Municipal el cumplimiento del artículo 9 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, que establece la facultad del concejo municipal de declarar la vacancia o suspensión del Alcalde, para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios públicos y los derechos laborales de sus trabajadores. En atención a ello, el Concejo suspendió al Alcalde condenado y encargó sus funciones al Teniente Alcalde.⁵⁹⁷ La decisión fue ratificada por el Jurado Nacional de Elecciones.⁵⁹⁸

2. *Vacancia del Gobernador Regional y el Vicegobernador de Ayacucho (Expediente N° 4627-2015-AYACUCHO)*

Las más altas autoridades administrativas del Gobierno Regional de Ayacucho, el Gobernador Regional y el Vicegobernador, fueron sentenciados a pena privativa de la libertad por el delito de negociación incompatible y aprovechamiento indebido del cargo. El Consejo Regional dilataba la destitución de las autoridades sentenciadas y la designación de su reemplazo. Ello generó incertidumbre e ingobernabilidad en el Gobierno Regional.

Teniendo en cuenta la envergadura de esta situación, se convocó a una mesa de trabajo denominada «Acuerdo de gobernabilidad», conformada por los consejeros regionales, instituciones privadas y diversas organizaciones sociales de Ayacucho. En dicha reunión los consejeros se comprometieron tomar la decisión correspondiente en sesión de Consejo Regional, conforme a lo regulado en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

El 4 de diciembre, el Concejo Regional suspendió al Gobernador y eligió entre sus miembros a los nuevos gobernador y vicegobernador. Esta decisión fue confirmada por el Jurado Nacional de Elecciones.

⁵⁹⁶ Mediante el Oficio N° 213-2015-OD-JUNIN/MAD-SATIPO.

⁵⁹⁷ Sesión del 16 de octubre del 2015.

⁵⁹⁸ Mediante la Resolución N°327-A-2015-JNE, del 10 de noviembre del 2015



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

20 años

defendiendo
tus derechos

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

El presente capítulo contiene información estadística sobre los casos atendidos por cada una de las oficinas defensoriales (OD) y módulos de atención defensorial (MAD). Se detalla el número de quejas admitidas,⁴⁷⁶ petitorios⁴⁷⁷ y consultas,⁴⁷⁸ así como el número de personas atendidas, desagregado por sexo, instituciones más quejadas y motivos de queja más frecuentes. En los cuadros se da cuenta del número de quejas en que está involucrada cada institución. Este número difiere del total de quejas inicialmente consignado, debido a que cada una de estas puede formularse contra una o más entidades.

3.1. Oficina Defensorial de Amazonas

Fueron atendidos 870 casos: 326 quejas (37.5%), 257 petitorios (29.5%) y 287 consultas (33%). Se atendió a 868 recurrentes: 329 mujeres (38%), 368 varones

⁴⁷⁶ Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo. Artículo 20.- Las quejas serán objeto de un examen preliminar destinado a determinar su admisibilidad. No serán admitidas las quejas en los siguientes casos: *i*) Cuando sean anónimas, *ii*) Cuando se advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o fundamento fútil o trivial, *iii*) Cuando respecto de la cuestión planteada se encuentra pendiente resolución judicial, aunque esto último no impedirá la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas. Las decisiones del Defensor del Pueblo sobre admisibilidad de las quejas no son susceptibles de recurso impugnatorio alguno. En caso de rechazar la admisión a trámite lo harán por resolución debidamente motivada indicando, en su caso, cuáles son las vías procedentes para hacer valer la acción o reclamo, si, a su juicio, las hubiere.

⁴⁷⁷ Resolución Administrativa N° 047-2008/DP-PAD, del 15 de agosto de 2008. Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Artículo 52.- Petitorio.- Es toda solicitud que requiere la intervención de la Defensoría del Pueblo a manera de buenos oficios para que atienda y/o solucione una situación de indefensión que afecta o amenaza sus derechos fundamentales, que no se derivan de una actuación u omisión de una entidad de las administraciones públicas, de la administración de justicia o de las empresas prestadoras de los servicios públicos, pero que esta puede atender en el ejercicio de sus competencias. Se tramita mediante actuaciones defensoriales de mediación que se desarrollan con la administración pública, para superar la situación de indefensión que afecta al recurrente.

⁴⁷⁸ Resolución Administrativa N° 047-2008/DP-PAD, del 15 de agosto de 2008. Protocolo de Actuaciones Defensoriales. Artículo 63.- Consulta.- Es toda solicitud de información y consejo planteado a la Defensoría del Pueblo, sobre asuntos jurídicos, de índole institucional, de apoyo social o psicológico, que no implican la afectación a derechos fundamentales y/o respecto a los que la Defensoría del Pueblo no resulta competente. Es atendida mediante una orientación en la que se brinda al recurrente la información requerida y, de resultar pertinente, información sobre las entidades o vías pertinentes a las que podría acudir para hacer valer sus derechos.

(42.3%) y 171 organizaciones (19.7%). A continuación, las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes:

Cuadro 1
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	51	15.79%
2	Dirección Regional de Educación (DRE)	37	11.46%
3	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	11	3.41%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	10	3.10%
5	Municipalidad Provincial de Chachapoyas	8	2.48%
6	IV Dirección Territorial Policial	8	2.48%
7	Gobierno Regional de Amazonas	7	2.17%
8	Municipalidad Provincial de Uctubamba	7	2.17%
9	Ejército del Perú	6	1.86%
10	Municipalidad Distrital de Omia	6	1.86%
11	Otros	174	53.25%
TOTAL		323	100.00%

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar, con quejas referidas a las irregularidades en los controles de asistencia de docentes, así como a su constante ausencia, los condicionamientos para la matrícula, la falta de liberación del código del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) y la exigencia del pago previo de la cuota de la Asociación de Padres de Familia (APAF), irregularidad ocurrida principalmente en la IE «San Juan», o para la contratación de un psicólogo o una psicóloga (IE «Virgen Asunta»), maltrato físico o psicológico contra los alumnos y la omisión de aplicación de sanciones administrativas.

En cuanto a la Dirección Regional de Educación (DRE), las quejas estuvieron relacionadas con la contratación y renovación irregular del personal docente. Por su parte, las unidades de gestión educativa local (UGEL), ubicadas en el cuarto lugar, fueron quejadas, principalmente, por las irregularidades en la distribución del material educativo, la contratación y desplazamiento del personal docente, la dilación de las investigaciones, cobros indebidos y maltratos físicos y psicológicos en el servicio educativo.

Las quejas contra la Dirección Regional de Salud la ubican en el tercer lugar, debido a la insuficiente o inadecuada infraestructura, por los equipos inoperativos, el desabastecimiento de medicamentos e insumos y la falta de ausencia del personal médico.

Las municipalidades provinciales de Chachapoyas y Utcubamba registraron, respectivamente, quejas por la deficiente supervisión de las obras públicas ejecutadas y la omisión de brindar respuesta por escrito en el plazo legal.

En el sexto lugar se encuentra la IV Dirección Territorial Policial, cuyas quejas se concentran en la inadecuada infraestructura de las comisarías y las detenciones arbitrarias realizadas. El Gobierno Regional de Amazonas cuenta con quejas vinculadas con problemas en la ejecución de obras públicas y la falta de asignación presupuestal al Comité Regional de Seguridad Ciudadana. En noveno lugar se encuentra el Ejército del Perú, debido al desabastecimiento de alimentos en los diversos puestos de vigilancia de la región y por maltratos físicos en contra del personal militar.

Finalmente, la Municipalidad Distrital de Omia fue quejada por la falta de asignación presupuestal, inejecución e incumplimiento de los planes de trabajo por parte de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad (OMAPED), así como por la inadecuada infraestructura para la accesibilidad de las personas con discapacidad, y por la negativa a brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública.

3.2. Oficina Defensorial de Áncash

Atendió 1,746 casos: 923 quejas (52.9%), 255 petitorios (14.6%) y 568 consultas (32.5%). Se atendió a 1,769 recurrentes: 709 mujeres (40.1%), 797 varones (45.1%) y 263 organizaciones (14.8%). El listado de las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite fueron:

Cuadro 2
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Gobierno Regional de Áncash	145	15.71%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	138	14.95%
3	Hospitales regionales—MINSA	80	8.67%
4	Municipalidad Provincial de Huaraz	71	7.69%
5	Establecimientos de atención médica—MINSA	64	6.93%
6	XIII Dirección Territorial Policial	46	4.98%
7	Establecimiento Penitenciario de Huaraz—INPE	39	4.22%
8	Municipalidad Distrital de Independencia	34	3.68%
9	Jefatura Regional de RENIEC	32	3.47%
10	Red Asistencial Áncash—EsSalud	31	3.35%
11	Otros	243	26.35%
TOTAL		923	100.00%

En primer lugar se encuentra el Gobierno Regional de Áncash⁴⁷⁹, (conformado por las direcciones regionales, gerencias y subgerencias) debido, principalmente, a la falta de atención oportuna a los pedidos de la ciudadanía, y a la falta de impulso a la continuación de las obras inconclusas de la gestión anterior. Así también se registraron quejas por irregularidades en la atención de denuncias, el incumplimiento de obligaciones laborales, irregularidades en la designación de directores o directoras regionales, falta de ejecución de obras por el Fenómeno de El Niño y la falta de mantenimiento de carreteras.

Las UGEL, en especial la de Huaraz, ocupan el segundo lugar. Los motivos de queja más frecuentes son la omisión de respuesta en el plazo legal, la falta de atención de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos (COPROA) por cambios permanentes de las y los funcionarios, y la inexecución de resoluciones administrativas.

En el tercer lugar se encuentran los hospitales regionales del MINSA, en particular el Hospital «Víctor Ramos Guardia» de Huaraz, que fue el más quejado por su insuficiente o inadecuada infraestructura (equipos inoperativos o infraestructura en mal estado), desabastecimiento de medicamentos e insumos, falta o ausencia del personal médico y cobros indebidos a los asegurados del Sistema Integral de Salud (SIS).

Las quejas contra la Municipalidad Provincial de Huaraz, en su mayoría, se encuentran referidas a la omisión de respuesta dentro del plazo legal a las peticiones y a irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, a la inexecución de resoluciones y a la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública.

El quinto lugar lo ocupan los establecimientos de atención médica del MINSA (postas y centros de salud), debido al desabastecimiento de medicamentos a nivel regional, la falta de insumos de laboratorio y equipamiento, la inadecuada calidad de la atención (por situaciones de índole administrativo), presuntas negligencias médicas e irregularidades en la contratación del personal de salud.

En el sexto lugar se encuentran las comisarías adscritas a la Región Policial de Áncash. La Comisaría de Huaraz fue la más quejada por la conducta del personal policial renuente o condicionante a recibir denuncias, la falta de celeridad en las investigaciones policiales y el maltrato físico o psicológico a la ciudadanía, sobretodo, en casos de violencia familiar.

⁴⁷⁹ Al inicio de la gestión el Vicegobernador tuvo que asumir la encargaratura del despacho regional hasta abril del 2015, en la que asumió el actual Gobernador Regional. Dicha situación sumada al cambio permanente de funcionarios, generó inestabilidad en la gestión y ocasionó problemas a la ciudadanía.

En el séptimo lugar se encuentra el Establecimiento Penitenciario de Huaraz, por la falta o ausencia de personal médico, deficiencias del servicio de salud, falta de coordinación oportuna para referencias al hospital para tratamientos especializados y por deficiente infraestructura (ausencia de celdas, servicios higiénicos, entre otros).

En octavo lugar, la Municipalidad Distrital de Independencia fue quejada por las presuntas irregularidades en los procedimientos de donación de terrenos, incumplimiento del horario de atención, inejecución de resoluciones administrativas, abuso de funciones, presunta comisión de peculado en la administración de bienes y ejecución de los fondos y programas asistenciales, y la falta de seguridad de las instalaciones de servicios públicos.

La Jefatura Regional RENIEC (sedes Huaraz y Chimbote), en el noveno lugar, registró quejas por presuntas restricciones o negligencias en la emisión del DNI o modificación del estado civil, indebidas cancelaciones de DNI y demora en el trámite de inscripción de la ciudadanía adulta mayor, reportados por el programa Pensión 65.

Finalmente, las quejas contra los establecimientos de la Red Asistencial Áncash—EsSalud, se debieron a la falta de médicos especialistas, colas de madrugada para la obtención de citas en consultorios externos, falta de un buen trato del personal de salud, así como presuntas negligencias médicas.

Módulo de Atención Defensorial de Chimbote

Atendió 1,854 casos: 806 quejas (43.5%), 344 peticitorios (18.6%) y 704 consultas (34.9%). Se atendió a 1,894 recurrentes: 821 mujeres (43.3%), 778 varones (41.1%) y 295 organizaciones (15.6%). En el cuadro 3, se detalla las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes de las quejas admitidas:

La Municipalidad Provincial del Santa fue la institución más quejada, principalmente, por la omisión de respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes ciudadanas, la negativa a recibir peticiones, así como por dilaciones y notificaciones indebidas. Al inicio de la nueva gestión municipal se presentaron quejas por la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública, falta de fiscalización en obras públicas, inejecución de resoluciones administrativas vinculadas al reconocimiento de derechos laborales y a la clausura de locales por infracciones graves como no contar con licencia de funcionamiento.

El segundo lugar lo ocupa la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, debido al incumplimiento del pago de las remuneraciones, irregularidades en la selección de beneficiarios o beneficiarias del programa de

Cuadro 3
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial del Santa	107	12.86%
2	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote	99	11.90%
3	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	82	9.86%
4	Instituciones educativas públicas	69	8.29%
5	Establecimiento Penitenciario de Chimbote—INPE	63	7.57%
6	Centros asistenciales de EsSalud del Santa	42	5.05%
7	Hidrandina S.A.	39	4.69%
8	SedaChimbote S.A.	35	4.21%
9	XIII Dirección Territorial Policial	25	3.00%
10	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	19	2.28%
11	Otros	252	30.29%
TOTAL		832	100.00%

vivienda impulsado por la Municipalidad en convenio con la empresa Urbi Innovación Urbana y la paralización de obras públicas por problemas presupuestales.

Las entidades del Sector Salud —los hospitales del MINSA y los centros asistenciales de EsSalud— presentaron quejas vinculadas con la dilación de trámites administrativos por los constantes cambios de personal administrativo o de dirección, la demora o negativa a brindar copia de la historia clínica u otros documentos al paciente y el desabastecimiento o escasez de medicamentos o insumos médicos.

En cuarto lugar se encuentran las instituciones educativas públicas, cuyas quejas fueron motivadas por los condicionamientos en la matrícula, principalmente, por el cobro de la cuota de APAFA, la dilación en la entrega de certificados de estudios y la liberación del código SIAGIE, y la dilación en la atención de denuncias por maltrato físico y psicológico contra el alumnado.

El Establecimiento Penitenciario de Chimbote, en el quinto lugar, registró quejas, en su mayoría relacionadas con la dilación en la atención de las solicitudes de Junta Médica y la falta de trato preferente a las mujeres embarazadas, niños y personas adultas mayores durante el ingreso al establecimiento.

El séptimo y octavo lugar lo ocupan las empresas Hidrandina, de electricidad, y SedaChimbote S.A., de agua y desagüe. Los principales motivos fueron la falta de seguridad en las instalaciones de los servicios, la dilación en atender reclamos de los usuarios, la interrupción injustificada del servi-

cio, el incumplimiento de los estándares de calidad, la negativa o demora injustificada para reparar fallas en el servicio y daños en los artefactos o máquinas de los usuarios.

El noveno lugar lo ocupan las comisarías, quejadas, principalmente, por el incumplimiento de funciones en la investigación preliminar, negativa o condicionamientos a recibir denuncias, irregularidades en la atención de denuncias, lo que involucró que no se cumpla con el procedimiento de atención de denuncias de conformidad con la Ley Brunito, entre otras.

Finalmente, el décimo lugar lo ocupan las UGEL, por irregularidades en la atención de denuncias, inexecución de resoluciones administrativas sobre pago de beneficios laborales de los docentes, entre otros.

3.3. Oficina Defensorial de Apurímac

Atendió 1,257 casos: 822 quejas (65.4%), 211 petitorios (16.8%) y 224 consultas (17.8%). Se atendió a 1,259 recurrentes: 706 mujeres (56%), 459 varones (36.5%), y 94 organizaciones (7.5%). Las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes de las quejas admitidas fueron:

Cuadro 4
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65—MIDIS	137	16.16%
2	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres. Juntos—MIDIS	91	10.73%
3	Instituciones educativas públicas	60	7.08%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	54	6.37%
5	XVI Dirección Territorial Policial	34	4.01%
6	Gobierno Regional de Apurímac	28	3.30%
7	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	26	3.07%
8	Municipalidad Distrital de Huayate	25	2.95%
9	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	22	2.59%
10	Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac (UNAMBA)	21	2.48%
11	Otros	350	41.27%
TOTAL		848	100.00%

Los programas Pensión 65 y Juntos fueron los más quejados, principalmente, por la omisión de dar respuesta a las solicitudes de acceso al programa dentro del plazo legal, así como por la falta de información ante la negación del acceso o el retiro injustificado del programa.

Las instituciones educativas públicas fueron quejadas por diversos condicionamientos para la matrícula, entre ellos, el pago de la cuota de APAFA, por alumno nuevo, por computación, por preparación de alimentos o por pagos por derecho de examen de selección. También por las irregularidades en la distribución del material educativo y en el desplazamiento de personal docente, el incumplimiento de obligaciones laborales (pedidos de destacados, reasignaciones, regularización de pagos, entre otros) y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

La XVI Dirección Territorial Policial, en quinto lugar, presentó quejas por la dilación en la investigación preliminar, la negativa o condicionamiento a recibir denuncias y, por maltrato físico y psicológico.

En el caso del Gobierno Regional de Apurímac los principales motivos son el incumplimiento de obligaciones laborales, en su mayoría, sobre pago de remuneraciones, y la omisión de dar respuesta en el plazo legal. Estos motivos son compartidos por la Municipalidad Distrital de Huayate.

El quinto y noveno lugar la ocupan, respectivamente, la Dirección Regional de Salud y los hospitales regionales del MINSA, por quejas vinculadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento de obligaciones laborales (pedidos de destacados, reasignaciones, nombramientos y pagos no reconocidos de guardias, vacaciones y otros).

Finalmente, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac fue quejada por la omisión de dar respuesta en el plazo legal, la negativa a recibir peticiones, hostigamiento laboral, falta de información sobre la situación del comedor universitario, falta de pago de remuneraciones al personal docente y administrativo, y falta de pago de bonos y por cambios de áreas sin justificación.

Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas

Atendió 1,346 casos: 193 quejas (14.3%), 289 petitorios (21.5%) y 864 consultas (64.2%). Se atendió a 1,348 recurrentes: 675 mujeres (50.1%), 657 varones (48.7%) y 16 organizaciones (1.2%). En el cuadro 5, se detalla las instituciones más quejadas y los motivos de queja más frecuentes.

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas es la institución más quejada. Las principales razones son el incumplimiento del pago de beneficios sociales por cumplir 25 o 30 años de servicio y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

Las instituciones educativas públicas ocupan el segundo lugar, por quejas relacionadas con maltrato físico y psicológico contra los alumnos,

Cuadro 5
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Andahuaylas	35	18.32%
2	Instituciones educativas públicas	23	12.04%
3	Establecimientos de atención médica—MINSA	20	10.47%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	15	7.85%
5	Universidad Nacional José María Arguedas (UNAJMA)	9	4.71%
6	Seguro Social de Salud—EsSalud	6	3.14%
7	XVI Dirección Territorial Policial	4	2.09%
8	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	4	2.09%
9	Centros poblados de Andahuaylas	4	2.09%
10	Decanato Provincial del Ministerio Público	4	2.09%
11	Otros	67	35.08%
TOTAL		191	100.00%

quebrantamiento de buenas relaciones entre docentes y falta de acceso por cuestiones geográficas.

En el Sector Salud las quejas más frecuentes se presentaron contra el Hospital Subregional de Andahuaylas y la Dirección Subregional Chanka del MINSA, y el Hospital «Santa Margarita» de EsSalud. Las quejas estuvieron referidas, básicamente, a la omisión de dar respuesta en el plazo legal y al incumplimiento en el pago de remuneraciones.

En el cuarto lugar se encuentran las UGEL, debido a la omisión de dar respuesta en el plazo legal, irregularidades de la Comisión de Procesos Administrativos Disciplinarios (CPAD) en la atención de denuncias, en su mayoría por maltrato físico y psicológico contra los alumnos, así como, irregularidades en los procesos de contratación y nombramiento de personal docente.

La Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas registró quejas por falta de pago de remuneraciones, incumplimiento de convenios colectivos, dilación en el trámite de recursos impugnatorios e irregularidades en la contratación y nombramiento de personal administrativo.

Contra la XVI Dirección Territorial Policial. Las quejas más frecuentes fueron por maltratos físicos y psicológicos contra los detenidos, incumplimiento de funciones y el condicionamiento a recibir denuncias.

La Dirección Regional de Salud, especialmente, las subdirecciones de Andahuaylas y Chincheros, presentó quejas por no dar respuesta en el plazo

legal y por irregularidades en las contrataciones y el nombramiento del personal de salud.

3.4. Oficina Defensorial de Arequipa

Atendió 3,588 casos: 842 quejas (23.4%), 1,270 petitorios (35.5%) y 1,476 consultas (41.1%). Se recibió a 3,592 recurrentes: 1,590 mujeres (42.3%), 1,766 varones (49.2%) y 236 organizaciones (6.5%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 6
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Seguro Social de Salud—EsSalud	77	8.87%
2	Instituciones educativas públicas	57	6.57%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	57	6.57%
4	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	42	4.84%
5	Sedapar S.A.	32	3.69%
6	XI Dirección Territorial Policial	27	3.11%
7	Gobierno Regional de Arequipa	25	2.88%
8	Dirección Regional de Educación (DRE)	23	2.65%
9	Municipalidad Provincial de Arequipa	23	2.65%
10	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	21	2.42%
11	Otros	484	55.76%
TOTAL		868	100.00%

Los centros asistenciales de EsSalud fueron los más quejados, debido a que los servicios ofrecidos son insuficientes para la atención de los asegurados, situación que se evidencia en la falta de especialistas y de turnos para citas, y embalses quirúrgicos. También, por irregularidades en la distribución de insumos médicos y maltrato psicológico en la prestación del servicio.

En segundo lugar se ubican las instituciones educativas públicas, por problemas de condicionamientos para el acceso al sistema educativo (negativa a liberar el código del o la estudiante a través del SIAGIE para su traslado a otra institución y al pago de la cuota de APAFA como condición para la matrícula) y por la falta de transparencia en los procesos de contratación en el Sector Educación.

Las UGEL tienen como frecuente motivo de quejas la demora en atender los pedidos de los docentes y las denuncias de los padres de familia, la falta

de compromiso con la supervisión del SIAGIE a las instituciones educativas privadas y, finalmente, las irregularidades en la distribución de material educativo y en la asistencia del personal docente. La Dirección Regional de Educación, ubicada en el octavo lugar, contribuye con la situación descrita por falta de una debida diligencia en los casos que debe resolver.

Las quejas contra los hospitales e institutos del MINSA se debieron a la falta de otorgamiento de citas, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, retraso en las programaciones quirúrgicas y maltrato a la ciudadanía.

En el quinto lugar se ubica Sedapar S.A. debido a la negativa a reparar fallas y brindar información adecuada sobre el servicio, así como por cortes intempestivos, falta de seguridad en las instalaciones y cobros arbitrarios. Por otro lado, el principal motivo de queja contra la XI Dirección Territorial Policial son las irregularidades en la atención de denuncias. Las quejas contra el Gobierno Regional de Arequipa se refieren a la falta de atención a las solicitudes de acceso a la información pública y al incumplimiento de resoluciones judiciales, particularmente, las que ordenan la reposición de trabajadores.

La Municipalidad Provincial de Arequipa ocupa el penúltimo lugar, con quejas por falta de pago de beneficios laborales, irregularidades en la contratación de personal, falta de atención a las solicitudes de acceso a la información pública y la omisión de entregar, dentro del plazo, la información solicitada.

Finalmente, COFOPRI fue quejada por dilaciones en la formalización de la propiedad debido a cuestiones técnicas y a la lejanía de los predios objeto de inspección para su formalización.

3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho

Atendió 5,093 casos: 613 quejas (12.1%), 836 petitorios (16.4%) y 3,644 consultas (71.5%). Se atendió a 5,093 recurrentes: 2,640 mujeres (41.8%), 2,302 varones (45.2%) y 151 organizaciones (3%). En el cuadro 7, se detalla el listado de instituciones más quejadas, así como los motivos más frecuentes de quejas que fueron admitidas a trámite.

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar. El condicionamiento en la matrícula y la ratificación (por no cumplir con la edad escolar, no contar con el registro en el SIAGIE, falta de vacantes o el pago de la cuota de APAFA) es el motivo más recurrente de queja. Las IE «Los Licenciados», «San Ramón», «San Juan», «Luis Carranza» y «Yuracc Yuracc» fueron las más quejadas.

Cuadro 7
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	83	13,58%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	48	7,86%
3	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (UNSCH)	32	5,24%
4	Gobierno Regional de Ayacucho	26	4,26%
5	Establecimientos de atención médica de Huamanga	25	4,09%
6	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	19	3,11%
7	Electrocentro S.A.	17	2,78%
8	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	16	2,62%
9	Centros asistenciales de EsSalud de Huamanga	15	2,45%
10	Jefatura Regional de RENIEC	14	2,29%
11	Otros	316	51,72%
TOTAL		611	100,00%

Las unidades de gestión educativa local (UGEL), fueron quejadas por restricciones en el acceso y continuidad en el empleo, irregularidades o dilaciones en la atención de peticiones administrativas, omisión de dar respuesta en el plazo legal, falta de notificaciones de las decisiones y actos administrativos, demora injustificada en el pago de la remuneración, así como, falta de pago por trabajo en zona rural, preparación de clases y por servicio de 30 horas pedagógicas.⁴⁸⁰ Asimismo, por irregularidades vinculadas con el ejercicio de la potestad sancionadora, la inejecución de resoluciones administrativas, la dilación en las investigaciones por maltrato físico y psicológico e irregularidades en los procesos de selección de personal.

La Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga registra quejas por el incumplimiento de obligaciones laborales, principalmente, en la promoción del personal docente, y por restricciones en la inscripción y postulación en los procesos de admisión.

El Gobierno Regional de Ayacucho —principalmente, sus direcciones Agraria, de Transportes y Comunicaciones y de Trabajo— registra quejas por la omisión de dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, dilación en la tramitación de solicitudes e irregularidades en los procesos internos de ascenso y cambio de grupo ocupacional.

El quinto y sexto lugar los ocupan los establecimientos de atención médica de Huamanga y los hospitales Regional de Ayacucho y de Apoyo

⁴⁸⁰ Las UGEL de Huamanga y La Mar presentaron estas quejas.

«Jesús Nazareno», principalmente, por maltratos físicos o psicológicos en la prestación del servicio, ausencia de personal, falta de información a los pacientes y sus familiares sobre el diagnóstico y tratamiento, así como por escasez o desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, insuficiente e inadecuada infraestructura y demora en la entrega de medicamentos.

Las quejas contra Electrocentro S.A. la ubican en el séptimo lugar y se relacionan con la excesiva facturación por consumo e interrupciones injustificadas del servicio, problemas que se agudizan por la falta de centros de atención en las zonas rurales.

La Municipalidad Distrital de San Juan Bautista registra quejas por afectaciones de los derechos laborales bajo el régimen del Contrato Administrativo de Servicios (CAS) y del personal obrero, así como por vulneraciones al debido procedimiento en el otorgamiento de licencias.

Los centros asistenciales de EsSalud de Huamanga ocupan el noveno lugar, debido a problemas en el acceso a los servicios de salud —los usuarios deben esperar de dos a tres meses para su atención—, la demora en los reembolsos de pasajes por atenciones en el Hospital de Ica, falta de personal médico, maltrato físico o psicológico, omisión de dar respuesta en el plazo legal a las peticiones de informes médicos e historias clínicas, falta de especialistas que incrementa el gasto en los pacientes y hostilización laboral al personal asistencial y técnico.

En el décimo lugar se encuentra la Jefatura Regional de RENIEC, cuyas quejas están referidas, en su mayoría, a la demora en la atención de cancelaciones de DNI por múltiple inscripción, así como de cancelaciones y reconstituciones de actas de nacimiento y matrimonio.

Módulo de Atención Defensorial de Huanta

Atendió 1,623 casos: 204 quejas (12.6%), 147 petitorios (9%) y 1,272 consultas (78.4%). Se atendió a 1,622 recurrentes: 772 mujeres (47.6%), 704 varones (43.4%) y 146 organizaciones (9%). En el cuadro 8, se detalla el listado de instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de quejas que fueron admitidas a trámite.

El mayor número de quejas se centró en el Sector Educación. Contra las instituciones educativas públicas, por la afectación a la calidad educativa, deficiencias en la gestión pedagógica, problemas en las relaciones entre los docentes, maltrato físico y psicológico contra el alumnado y condicionamientos para la matrícula. Contra la UGEL «Recaredo Pérez Palma Valdivia»,

Cuadro 8
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	104	51.74%
2	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	27	13.43%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	15	7.46%
4	Municipalidad Provincial de Huanta	12	5.97%
5	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	9	4.48%
6	Establecimientos de atención médica de Huanta	4	1.99%
7	Electrocentro S.A.	3	1.49%
8	Dirección Regional de Educación (DRE)	3	1.49%
9	Juzgados de Paz de Ayacucho—PJ	3	1.49%
10	Programa Nacional Cuna Más—PCM	2	0.99%
11	Otros	19	9.45%
TOTAL		201	100.00%

la más quejada, principalmente por irregularidades en los procesos de contratación y desplazamiento de personal docente. La Dirección Regional de Educación se ubica en el octavo lugar debido, principalmente, a la afectación del debido procedimiento, la omisión de dar respuesta en el plazo legal y la dilación en la tramitación de denuncias.

En el segundo y sexto lugar se ubican los hospitales (Hospital de Apoyo de Huanta) y establecimientos de atención médica del MINSA. Las quejas más frecuentes se presentaron contra la Unidad Ejecutora Red de Salud de Ayacucho Norte y están relacionadas con falta de información, demora en las atenciones, agravada en caso de pacientes del SIS y ausencia del personal de salud.

En la Municipalidad Provincial de Huanta se observa problemas de falta de transparencia y rendición de cuentas e incumplimiento de obligaciones laborales en los regímenes CAS y 728. Por otro lado, la Gobernación de Huanta fue una de las instituciones más quejadas, debido a la dilación en otorgar las garantías personales solicitada por la ciudadanía.

Electrocentro S.A. ocupa el séptimo lugar del cuadro, debido a la interrupción injustificada del servicio y su facturación excesiva. Por su parte, los juzgados de paz fueron quejados, en su mayoría, por la falta de celeridad procesal.

Módulo de Atención Defensorial de Puquio

Atendió 1,607 casos: 189 quejas (11.8%), 249 petitorios (15.5%) y 1,169 consultas (72.7%). Se atendió a 1,608 recurrentes: 809 mujeres (50.3%), 699 varones

(43.5%) y 100 organizaciones (6.2%). A continuación, se detalla el listado de instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 9
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	40	20.10%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	26	13.07%
3	Establecimientos de atención médica de Lucanas	14	7.04%
4	IV Dirección Territorial Policial	9	4.52%
5	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	8	4.02%
6	Instituto de Medicina Legal—MP	7	3.52%
7	Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho	5	2.51%
8	Juzgados de Paz de Ayacucho—PJ	5	2.51%
9	Empresas privadas industriales	5	2.51%
10	Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA)	4	2.01%
11	Otros	76	38.19%
TOTAL		199	100.00%

Las instituciones educativas públicas fueron quejadas por ausencia del personal docente, condicionamiento del pago de la cuota de APAFA para la matrícula, irregularidades en el control de asistencia de los docentes, falta de implementación de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en la instituciones educativas, falta del registro de incidencias por violencia. Las IE del nivel primario y secundario del distrito de San Javier de Alpbamba y la IE Secundaria Parroquial «José María Arguedas», del distrito de Puquio, fueron las más quejadas.

En segundo lugar se ubican las UGEL. Las quejas, en su mayoría, estuvieron referidas a la inejecución de resoluciones administrativas que ordenaron el pago de la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), subsidio por luto y sepelio. Asimismo, por la demora en el pronunciamiento sobre recursos impugnatorios, la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal e irregularidades en la contratación de personal docente.

Las quejas contra los establecimientos de atención médica de Lucanas, sobre todo en el Hospital «Felipe Huamán Poma de Ayala», se encuentran vinculadas a la falta o ausencia de personal médico y asistencial, cobros indebidos a los asegurados del SIS, hostilidad laboral y suspensión de intervenciones quirúrgicas, atenciones, consultas externas, por las constantes huelgas en el sector.

La IV Dirección Territorial Policial ocupa el cuarto lugar. El abuso de funciones, entre ellas intervenciones sin la documentación ni justificación necesaria, y la falta de diligenciamiento de los libros policiales, son los motivos de queja más recurrentes. En quinto lugar se encuentra la Gobernación de la Provincia de Lucanas y sus gobernaciones distritales, por la negativa a recibir solicitudes de garantías personales, la demora en la atención y pronunciamiento de las garantías solicitadas.

El Instituto de Medicina Legal registró quejas por la demora en los procedimientos de reconocimiento médico legal y de peritaje psicológico y en la entrega de los resultados, además de cobros indebidos para la expedición y remisión de los exámenes.

En el octavo lugar se encuentran los juzgados de paz, que registran quejas por la falta de celeridad procesal y maltratos contra la ciudadanía, así como por la negativa a recibir denuncias.

3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca

Atendió 1,670 casos: 358 quejas (21.4%), 200 petitorios (12%) y 1,112 consultas (66.6%). Se atendió a 1,674 recurrentes: 710 mujeres (42.4%), 837 varones (50%) y 127 organizaciones (7.6%). A continuación, se detalla el listado de instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas.

Cuadro 10
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Cajamarca	44	11.73%
2	Seguro Social de Salud—EsSalud	23	6.13%
3	XIV Dirección Territorial Policial	23	6.13%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	21	5.60%
5	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	21	5.60%
6	Hidrandina S. A.	12	3.20%
7	Instituciones educativas públicas	12	3.20%
8	SedaCaj S.A.	9	2.40%
9	Gobierno Regional de Cajamarca	8	2.13%
10	Fiscalía Provincial Mixta—MP	7	1.87%
11	Otros	195	52.00%
TOTAL		375	100.00%

La Municipalidad Provincial de Cajamarca ocupa el primer lugar. La entrega de información pública fuera del plazo legal, la vulneración del debido procedimiento y la omisión de dar respuesta a peticiones, constituyen los principales motivos de queja.

El segundo lugar lo ocupan los centros asistenciales de EsSalud de Cajamarca. Las quejas más frecuentes son la demora en la obtención de citas y en las atenciones en el servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud de Cajamarca, además de haberse registrado casos de gestantes que no podían acceder a las prestaciones de maternidad por no haber tenido la condición de aseguradas al momento de la concepción.

La XIV Dirección Territorial Policial registra quejas contra el Centro de Operaciones Policiales (CEOPOL) y las comisarías, en su mayoría, por la negativa o demora en la recepción y atención de denuncias, especialmente, por violencia familiar, abusos en el ejercicio de la función policial, incumplimiento de funciones y presuntos actos de corrupción por efectivos policiales.

Las quejas contra las UGEL, entre las que destaca la de Cajamarca, se debieron a la falta de pago por asignación de tiempo de servicios, preparación de clases y otros, problema generado por la falta de presupuesto asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas. La UGEL San Miguel fue quejada por irregularidades en la contratación del personal docente.

En el quinto lugar, los hospitales regionales e institutos del MINSA, particularmente, el Hospital Regional de Cajamarca, fueron quejados por condicionamientos para la atención en el servicio de Emergencia, inadecuada distribución de turnos para citas (Hospital «José Soto Cadenillas»), inadecuado manejo de medicamentos próximos a vencer, negativa a entregar informes médicos y demora en la afiliación al SIS.

La Empresa de Servicio Público de Electricidad—Hidrandina, fue quejada por la falta de pago de servidumbre por las instalaciones eléctricas ubicadas en propiedad privada, negativa a reparar daños ocasionados en la ejecución de obras, falta de seguridad en las instalaciones del servicio y negativa en la recepción de reclamos.

Las quejas contra las instituciones educativas públicas, en el séptimo lugar, fueron por inadecuada infraestructura, cobros indebidos durante la matrícula, ausencias injustificadas de los docentes y, en menor medida, por violencia en el ámbito escolar.

Contra SedaCaj S.A. se presentaron quejas por interrupción injustificada del servicio, negativa a reparar daños ocasionados por la ejecución de obras, cobros excesivos y la negativa a recibir reclamos.

El Gobierno Regional de Cajamarca fue quejado por los problemas con la ejecución de obras públicas de saneamiento a través de Proregión y por el incumplimiento de resoluciones judiciales que ordenaron el pago de beneficios sociales.

Módulo de Atención Defensorial de Jaén

Atendió 1,204 casos: 468 quejas (38.9%), 176 petitorios (14.6%) y 560 consultas (46.5%). Se atendió a 1,208 recurrentes: 428 mujeres (35.4%), 558 varones (46.2%) y 222 organizaciones (18.4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 11
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	95	19.08%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	67	13.45%
3	Municipalidad Provincial de Jaén	46	9.24%
4	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	29	5.82%
5	Establecimientos de atención médica de Jaén—MINSA	19	3.82%
6	II Dirección Territorial Policial	15	3.01%
7	Establecimientos de atención médica de Cutervo	14	2.81%
8	Seguro Social de Salud—EsSalud	13	2.61%
9	EPS Marañón S.R.L.	11	2.21%
10	Sistema de focalización de hogares (SISFOH)	11	2.21%
11	Otros	178	35.74%
TOTAL		498	100.00%

Las instituciones educativas públicas son las más quejadas, básicamente, por ausencia del personal docente, condicionamientos del pago de la cuota de APAFA o la exigencia de documentación no prevista en la ley para la matrícula. Las UGEL de Jaén y San Ignacio presentaron quejas por falta de atención a las denuncias por ausencias injustificadas de los docentes, irregularidades en la contratación y desplazamiento del personal y dilación en responder a los recursos impugnativos.

La Municipalidad Provincial de Jaén fue quejada, principalmente, por omisión de dar respuesta en el plazo legal y afectaciones al debido procedimiento.

La mayoría de las quejas contra los hospitales y establecimientos de salud del MINSA y de la Red Asistencial EsSalud de Jaén están referidos a la falta de publicación de flujogramas de atención, tarifario institucional, libro de reclamaciones, entre otros. Esta situación también se presentó en los establecimientos médicos de Cutervo (Choros, Pimpingos y Callayuc).

Contra las comisarías de Jaén, San Ignacio y tres distritos de Cutervo (Choros, Pimpingos y Callayuc)⁴⁸¹ las quejas más frecuentes fueron por condicionamientos o negativas a recibir las denuncias ciudadanas.

La EPS Marañón fue quejada por la negativa o demora injustificada a reparar fallas, falta de seguridad de las instalaciones, interrupción injustificada del servicio y cobros excesivos.

3.7. Oficina Defensorial de Callao

Atendió 6,179 casos: 1,105 quejas (17.9%), 388 petitorios (6.3%) y 4,686 consultas (75.8%). Se atendió a 6,192 recurrentes: 3,043 mujeres (49.1%), 2,933 varones (47.4%) y 216 organizaciones (3.5%). A continuación, se detalla el listado de instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de las quejas admitidas a trámite.

Cuadro 12
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial del Callao	167	14.38%
2	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	89	7.67%
3	Municipalidad Distrital de Supe	69	5.94%
4	Dirección Regional de Educación (DRE)	68	5.86%
5	Centros asistenciales de EsSalud de Callao	64	5.51%
6	Municipalidad Distrital de Ventanilla	54	4.65%
7	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	50	4.31%
8	Red Asistencial Sabogal—EsSalud	42	3.62%
9	Municipalidad Distrital de Carmen de la Legua Reynoso	40	3.45%
10	Municipalidad Distrital de Bellavista	38	3.27%
11	Otros	480	41.34%
TOTAL		1,161	100.00%

Las quejas contra la Municipalidad Provincial del Callao están referidas al incumplimiento del plazo legal para atender las solicitudes ciudadanas, afectaciones al debido procedimiento, irregularidades en la atención de denuncias y cobros excesivos o arbitrarios por concepto de arbitrios o tributos.

⁴⁸¹ Dependen de la Dirección Territorial II de Chiclayo.

Sedapal figura en segundo lugar por quejas, principalmente, por cobros excesivos, incumplimiento de los estándares de calidad del servicio, interrupción injustificada del mismo y negativa o demora injustificada para reparar fallas.

En tercer lugar se encuentra la Municipalidad Distrital de Supe, por incumplimiento de obligaciones laborales, despidos inmotivados o fraudulentos y, en menor cantidad, por hostilización laboral. Esta situación se presentó al término del periodo de gestión del Alcalde saliente.

Por su parte, la Dirección Regional de Educación del Callao fue quejada por la omisión de respuesta en el plazo legal a las peticiones, demora en resolver los recursos impugnatorios y en emitir formalmente las resoluciones administrativas, e irregularidades en la atención de denuncias.

En quinto y octavo lugar se ubican, respectivamente, los centros asistenciales de EsSalud del Callao y la Red Asistencial Sabogal, por la falta de organización para la compra de medicamento Dasatanib de 70 mg, falta de programación de tratamientos (cirugías y terapias), retraso en el otorgamiento de citas, presunta negligencia médica, desabastecimiento de medicamentos, así como demora en la entrega al paciente de la copia de su historia clínica, auditorías médicas, informes médicos u otros documentos relacionados.

Los hospitales regionales e institutos del MINSA se encuentran en séptimo lugar, por quejas dirigidas contra la inadecuada referencia y contrareferencia, falta de camas en los servicios de Emergencia y Hospitalización, demora en la programación de intervenciones quirúrgicas y tratamientos, en brindar copia de historias clínicas, informes médicos o certificados y, finalmente, presuntas negligencias médicas.

Las quejas contra la Municipalidad Distrital de Ventanilla se debieron a las irregularidades en los procedimientos administrativos y a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal. Este último también se presenta con frecuencia en la Municipalidad de Bellavista, que ocupa el último lugar del cuadro.

En noveno lugar se ubica a la Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua Reynoso, cuyas quejas han estado referidas a afectaciones al debido procedimiento, inejecuciones de resoluciones administrativas e incumplimiento de obligaciones laborales.

3.8. Oficina Defensorial de Cusco

Atendió 2,610 casos: 1,043 quejas (39.9%), 740 petitorios (28.4%) y 827 consultas (31.7%). Se atendió a 2,630 recurrentes: 1,162 mujeres (44.2%), 1,209 varones (46%) y 259 organizaciones (9.8%). A continuación, el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 13
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	135	12.93%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	77	7.38%
3	Jefatura Regional de RENIEC	43	4.12%
4	Dirección Regional de Educación (DRE)	40	3.83%
5	Gobierno Regional de Cusco	26	2.49%
6	Municipalidad Provincial de Cusco	25	2.39%
7	X Dirección Territorial Policial	24	2.30%
8	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	22	2.11%
9	Programas asistenciales (Juntos, Pensión 65, Vaso de leche)—MIDIS	19	1.82%
10	Municipalidad Distrital de San Jerónimo	18	1.72%
11	Otros	615	58.91%
TOTAL		1,044	100.00%

Las instituciones educativas públicas se ubican en el primer lugar. Los motivos más frecuentes son el condicionamiento del pago de la cuota de APAFA o por concepto de alumno nuevo para la matrícula, la negativa a entregar documentos para traslado a otras instituciones educativas, negativa de matrícula de alumnos que repiten el año escolar, negativa en la liberación del código SIAGIE y, el maltrato físico y psicológico contra el alumnado.

Las UGEL registran quejas por las irregularidades en la contratación y ascenso del personal docente, la inejecución de resoluciones directorales e irregularidades en el control de asistencia de los y las docentes. Asimismo, la Dirección Regional de Educación se encuentra en el cuarto lugar, debido a la dilación en la atención de denuncias sobre maltrato físico y psicológico contra el alumnado por parte del personal docente, así como a la inejecución de resoluciones directorales.

En el tercer lugar se encuentra la Jefatura Regional de RENIEC, cuyas quejas están referidas a la dilación en el trámite de cancelación de DNI, la omisión de dar respuesta en el plazo legal y el incumplimiento de plazos para la obtención del DNI.

El Gobierno Regional fue quejado, en su mayoría, por la falta de pago a sus proveedores. Por su parte, la Municipalidad Provincial de Cusco se ubica

en el sexto lugar, debido al abuso de funciones del personal de Serenazgo en la erradicación del comercio ambulatorio y la falta de recojo de residuos sólidos. Las quejas más frecuentes contra la X Dirección Territorial Policial están referidas, principalmente, a maltratos en la atención a la ciudadanía.

El octavo lugar lo ocupan los hospitales regionales e institutos del MINSA por quejas vinculadas a presuntas irregularidades en la compra de ambulancias, realización inadecuada de la referencia, demora en otorgar citas médicas, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, insuficiente o inadecuada infraestructura e irregularidades en la contratación y nombramiento de personal.

En el caso de los programas sociales los más quejados son Juntos y Pensión 65. La mayoría de sus quejas son por problemas en la categorización de pobreza para acceder al programa, ocasionados por la demora en la calificación y asignación socioeconómica del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), el retiro arbitrario del programa, la dilación en el proceso de categorización por la Unidad Central de Focalización (UCF). Asimismo, se ha advertido que las personas con pobreza extrema, en su mayoría, no cuentan con el DNI, impidiendo su acceso a los programas.

3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica

Atendió 3,324 casos: 643 quejas (19.4%), 642 petitorios (19.3%) y 2,309 consultas (61.3%). Se atendió a 3,331 recurrentes: 1,431 mujeres (42.9%), 1,655 varones (49.7%) y 245 organizaciones (7.4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 14
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	80	11.98%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	56	8.38%
3	Municipalidad Provincial de Huancavelica	46	6.89%
4	Gobierno Regional de Huancavelica	37	5.54%
5	Electrocentro S.A.	34	5.09%
6	VIII Dirección Territorial Policial	27	4.04%
7	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	26	3.89%
8	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	18	2.69%
9	Dirección Regional de Educación (DRE)	16	2.40%
10	Universidad Nacional de Huancavelica (UNH)	15	2.25%
11	Otros	313	46.86%
TOTAL		668	100.00%

Las instituciones educativas públicas fueron quejadas, principalmente, por condicionamientos para la matrícula escolar, maltrato físico y psicológico contra los alumnos, y desconocimiento de la Ley N° 29719. Asimismo, las UGEL, principalmente, la de Huancavelica, registró quejas por ausencia de la Comisión permanente de procesos administrativos disciplinarios (CPPAD), generada por el cambio constante del director y sus funcionarios y funcionarias, que ocasionó que no se investigue las denuncias contra docentes por maltrato a los alumnos. También, por falta de rendición de cuentas del presupuesto de locales escolares, cobro por traslado de materiales educativos, irregularidades en la contratación de personal docente y ausencia de docentes.

La Municipalidad Provincial de Huancavelica ocupa el tercer lugar por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, falta de actualización de los portales de transparencia, negativa a entregar información pública y deficiencias e irregularidades en la ejecución de obras, entre otros motivos. Contra el Gobierno Regional de Huancavelica se registraron quejas por irregularidades en los procesos de adjudicación para realizar obras y por la falta de pago de remuneraciones y servicios contratados.

Electrocentro S.A., ubicada en quinto lugar fue quejada por la falta de información sobre el consumo real del servicio y los cortes intempestivos, en su mayoría, en zonas rurales. La VIII Dirección Territorial Policial fue quejada por la negativa de las comisarías a recibir denuncias y brindar información sobre la investigación de esta, así como por la falta de celeridad en las investigaciones.

En séptimo y octavo lugar se ubican la Dirección Regional de Salud y los hospitales regionales e institutos del MINSA, respectivamente. Los motivos principales de queja fueron el desabastecimiento de medicamentos, la falta de pago de las remuneraciones, el déficit de personal especializado según el nivel o categoría, así como la escasez de ambulancias.⁴⁸²

Las quejas contra la Dirección Regional de Educación estuvieron relacionadas con incumplimientos de obligaciones laborales (pago de gratificaciones y subsidios) debido al cambio constante de funcionarios, así como con irregularidades en los procedimientos de contratación de personal docente y administrativo.

La Universidad Nacional de Huancavelica figura dentro de las instituciones más quejadas debido a cobros indebidos por parte de los catedrati-

⁴⁸² Esta situación se presentó en los centros y puestos de salud, en los cuales se improvisaron cuatrimotos y vehículos adaptados para el traslado de pacientes. Asimismo, las pocas ambulancias no contaban con el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) respectivo para su circulación.

cos, incumplimiento de los procedimientos establecidos en el Servicio Civil del Graduando (SECIGRA) y presuntas irregularidades en el proceso de contratación de personal docente de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

3.10. Oficina Defensorial de Huánuco

Atendió 2,446 casos: 967 quejas (39.5%), 585 petitorios (24%) y 894 consultas (36.5%). Se atendió a 2,450 recurrentes: 1,265 mujeres (51.6%), 1,103 varones (45%) y 82 organizaciones (3.4%). A continuación, se aprecia el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 15
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	102	11.06%
2	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	94	10.19%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	53	5.75%
4	Municipalidad Provincial de Huánuco	43	4.66%
5	XIX Dirección Territorial Policial	33	3.58%
6	Fiscalía Provincial Penal—MP	32	3.47%
7	Establecimientos de atención médica de Huánuco	29	3.15%
8	Gobierno Regional de Huánuco	23	2.49%
9	Red Asistencial Huánuco—EsSalud	23	2.49%
10	Establecimiento penitenciario de Huánuco—INPE	23	2.49%
11	Otros	467	50.65%
TOTAL		922	100.00%

Las instituciones educativas públicas son las más quejadas. Los principales motivos son la ausencia del personal docente y administrativo, sobre todo, en los días de pago, de fiestas locales y de capacitaciones. Asimismo, lo son los condicionamientos del pago de la cuota de APAFA durante la matrícula, los cobros indebidos por talleres o por materiales educativos, (como copias con resúmenes o gráficos de las clases). También registramos inacción frente a situaciones de violencia escolar y falta de registro de los casos de *bullying*. Esto se debe a un insuficiente monitoreo y control a cargo de las UGEL.

En segundo lugar se ubica el Hospital Regional de Huánuco, que concentra las referencias de toda la región y provincias colindantes. Las quejas más comunes fueron por la suspensión o reprogramación de atenciones quirúrgicas, debido a la falta de médicos especialistas, especialmente, cardiólogos

(necesarios para evaluar riesgos quirúrgicos) y anestesiólogos. Asimismo, por la carencia de insumos (especialmente de traumatología) o equipos inoperativos para exámenes auxiliares. Estas carencias, tanto como la de medicamentos, fueron verificadas en las atenciones por consulta externa. Un caso colectivo de especial atención fue el colapso del servicio de diálisis, que afectó a decenas de pacientes antes de la tercerización del servicio cubierto por el SIS.

Las quejas contra las UGEL ocupan el tercer lugar. La UGEL Huánuco es la más quejada debido a la demora o inejecución de resoluciones administrativas o judiciales referidas, principalmente, a montos complementarios a las remuneraciones, y por irregularidades en la adjudicación de plazas docentes.

La Municipalidad Provincial de Huánuco, fue quejada por no responder dentro del plazo legal a la ciudadanía, demorar en resolver denuncias contra bares, cantinas y discotecas, y por las deficiencias en el servicio de limpieza pública.

El quinto lugar lo ocupa la XIX Dirección Territorial Policial, que incluye a las comisarías de Huánuco, por la negativa o condicionamiento a recibir denuncias, en la mayoría de casos, por violencia contra la mujer o dentro del núcleo familiar; por la dilación indebida en la investigación preliminar de las denuncias y por falta de diligencia del personal que atiende al público.

El Ministerio Público y sus fiscalías provinciales se ubican en sexto lugar por la falta de una debida diligencia en las investigaciones, ya sea por no realizarlas de manera oportuna, especialmente, cuando los delitos se cometen en zonas rurales, o por realizarlas sin una adecuada preparación, como ha ocurrido en la toma de declaración de niñas agredidas sexualmente.

En séptimo lugar encontramos a los establecimientos de atención médica del MINSA, por la falta de atención en situaciones de emergencia, la demora en activar la cobertura del SIS y la displicencia en la atención y coordinación de las referencias.

El Gobierno Regional de Huánuco, registra quejas por la omisión o demora en la entrega de información pública, causada por la carencia de un flujo eficiente en la atención de dichas solicitudes y por la falta de diligencia de las y los poseedores de la información solicitada.

Los establecimientos de la Red Asistencial Huánuco, fueron quejados, básicamente, por su deficiente organización administrativa en la gestión de las referencias o la programación de intervenciones quirúrgicas. Finalmente, el Establecimiento Penitenciario de Huánuco fue quejado por maltratos físicos y psicológicos contra los internos, y por la desproporcionalidad de la sanción de aislamiento.

Módulo de Atención Defensorial de Tingo María

Atendió 1,768 casos: 373 quejas (21.1%), 495 petitorios (28%) y 900 consultas (50.9%). Se atendió a 1,802 recurrentes: 1,053 mujeres (58.5%), 705 varones (39.1%) y 44 organizaciones (2.4%). A continuación, la relación de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 16
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	XIX Dirección Territorial Policial	52	13.23%
2	Instituciones educativas públicas	37	9.41%
3	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	33	8.39%
4	Municipalidad Provincial de Leoncio Prado	24	6.11%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	23	5.85%
6	Fiscalía Provincial Penal—MP	18	4.58%
7	Dirección General de Salud (DIGESA)	13	3.31%
8	Establecimientos de atención médica de Leoncio Prado	11	2.80%
9	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	9	2.29%
10	Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres. Juntos—MIDIS	8	2.04%
11	Otros	165	41.98%
TOTAL		393	100.00%

El primer lugar lo ocupan las comisarías de la XIX Dirección Territorial Policial, generalmente, por negativas o condicionamientos a recibir denuncias, así como por demoras en la investigación preliminar, presuntas detenciones arbitrarias o ilegales y uso desproporcionado de la fuerza en el marco de operativos o de restablecimiento del orden interno.

Las instituciones educativas públicas ocupan el segundo lugar debido a los condicionamientos de pago de la cuota de APAFA durante la matrícula. Asimismo, las UGEL de las provincias de Leoncio Prado, Puerto Inca y Marañón, que ocupan el quinto lugar, fueron quejadas por afectaciones al debido procedimiento (dilación en la resolución de las denuncias), principalmente.

En tercer y octavo lugar se encuentran las entidades del MINSA. La poca accesibilidad del derecho a la salud, la falta de disponibilidad de medicamentos, las presuntas negligencias médicas y la falta de información a los pacientes y familiares sobre el diagnóstico y tratamiento fueron las quejas más frecuentes.

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado registró quejas por la omisión de dar respuesta en el plazo legal. En sexto lugar, la Fiscalía Provin-

cial Penal de Leoncio Prado y de Tocache, fue quejada por dilaciones en las investigaciones preliminares y otros procedimientos, falta de diligencia en la actuación fiscal, inclusive en los casos de violencia sexual de menores de edad.

El octavo lugar es ocupado por las gobernaciones y tenencias de gobernaciones, principalmente, por incumplimiento de plazo para otorgar garantías personales. El Programa Juntos, en último lugar, registra quejas por retiros o suspensiones del beneficio sin justificación alguna y falta de información, por parte de los promotores, sobre las suspensiones o retiros.

3.11. Oficina Defensorial de Ica

Atendió 1,882 casos: 1,003 quejas (53.3%), 256 petitorios (13.6%) y 623 consultas (33.1%). Se atendió a 1,885 recurrentes: 878 mujeres (46.6%), 909 varones (48.2%) y 98 organizaciones (5.2%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 17
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	95	9.88%
2	Dirección Regional de Educación (DRE)	86	8.94%
3	Establecimiento Penitenciario de Ica—INPE	57	5.93%
4	Instituciones educativas públicas	49	5.09%
5	Seguro Social de Salud—EsSalud	46	4.78%
6	Municipalidad Provincial de Ica	38	3.95%
7	XV Dirección Territorial Policial	31	3.22%
8	Gobierno Regional de Ica	24	2.49%
9	Fiscalía Provincial Penal—MP	23	2.39%
10	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	19	1.98%
11	Otros	494	51.35%
TOTAL		962	100.00%

Las instituciones más quejadas fueron los hospitales regionales, institutos y centros de atención médica del MINSA, particularmente, el Hospital Regional de Ica, el Hospital de Apoyo de Nasca y el de San José de Chincha. Las quejas fueron motivadas por el desabastecimiento de medicamentos para los pacientes afiliados al SIS, trato descortés, falta de información sobre el tratamiento, dilación en el trámite administrativo para la adquisición de prótesis, extravíos de historias clínicas y cobros indebidos. Asimismo, los centros de atención médica recibieron quejas por la inadecuada información sobre la cobertura del seguro que se brinda a la ciudadanía.

En el caso de EsSalud el mayor número de quejas fueron contra el Hospital «Augusto Hernández Mendoza» y en el Hospital «Félix Torrealva Gutiérrez» de Ica, por la demora en el otorgamiento de citas médicas, demora en las programaciones para intervenciones quirúrgicas, vencimiento o extravío de análisis clínicos, suspensiones de citas programadas, trato descortés del personal asistencial y el desabastecimiento de insumos.

El Sector Educación registra un importante número de quejas. La Dirección Regional de Educación fue quejada por la dilación en la investigación de denuncias administrativas a través de la Comisión de Procesos Administrativos (COPROA), la inejecución de resoluciones administrativas sobre pagos de bonificación (por 20 y 25 años de servicios, preparación de clases, luto y sepelio), descuentos indebidos, entre otros. Las instituciones educativas públicas presentaron quejas por cobros indebidos (constancias de vacantes, adquisiciones de micas, entre otras), incumplimiento de directivas y lineamientos en caso de maltrato infantil por personal docente y *bullying*.

En tercer lugar se encuentra el Establecimiento Penitenciario de Ica, quejado frecuentemente por falta de atención médica en el tóxico, dificultades para obtener citas en los hospitales, omisión de gestionar y coordinar el traslado de los internos para sus citas médicas, dilación en la obtención de beneficios penitenciarios, de la copia de la hoja penológica y en la atención de las solicitudes de cambio de pabellón y de establecimiento.

En sexto lugar se ubica la Municipalidad Provincial de Ica, por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, falta de recojo de los residuos sólidos domiciliarios debido a la falta de pago de los contratistas, despidos de trabajadores de limpieza pública y de áreas verdes, incumplimiento del pago de remuneraciones y de beneficios sociales.

El séptimo lugar lo ocupa la XV Dirección Territorial Policial, por la negativa a recibir denuncias. Las más quejadas fueron las comisarías de Ica y La Tinguiña. Por otro lado, el Gobierno Regional de Ica, en el octavo lugar, fue quejado por incumplir el plazo de entrega de la información pública solicitada. La Fiscalía Provincial Penal registró quejas por la falta de celeridad en las investigaciones realizadas.

3.12. Oficina Defensorial de Junín

Atendió 4,662 casos: 1,352 quejas (29%), 528 petitorios (11.3%) y 2,782 consultas (59.7%). Se atendió a 4,667 recurrentes: 2,379 mujeres (51%), 1,893 varones (40.6%) y 395 organizaciones (8.4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 18
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	182	13.51%
2	Unidades de gestión educativa pública (UGEL)	135	10,02%
3	Dirección Regional de Educación (DRE)	73	5.42%
4	Instituciones educativas privadas	52	3.86%
5	Municipalidad Provincial de Huancayo	34	2.52%
6	Municipalidad Distrital de El Tambo	34	2.52%
7	Establecimientos de atención médica—MINSA	33	2.45%
8	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	33	2.45%
9	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	28	2.08%
10	Seguro Social de Salud—EsSalud	28	2.08%
11	Otros	715	53.08%
TOTAL		1,347	100.00%

Las instituciones educativas públicas fueron las más quejadas, principalmente por los condicionamientos de pago de la cuota de APAFA y la negativa a liberar el código del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (SIAGIE) durante la matrícula, así como por maltrato físico y psicológico contra los alumnos, irregularidades en los controles de asistencia de los docentes e interrupción de clases por actividades de celebración (ensayos de desfiles escolares o eventos públicos).

Las quejas contra las UGEL y la Dirección Regional de Educación de Junín se dieron por irregularidades en los procesos de contratación docente y reasignación, la omisión de dar respuesta en el plazo legal a las peticiones, la falta de motivación en las resoluciones, inadecuada notificación a las partes e irregularidades en la atención de denuncias.

Las quejas contra las instituciones educativas privadas se debieron a los condicionamientos en el acceso y continuidad en el servicio educativo durante la matrícula y traslado, principalmente, a la negativa a liberar el código SIAGIE. Asimismo, por maltrato físico y psicológico contra los alumnos, situación que ha sido puesta en conocimiento del INDECOPI y el Ministerio Público.

Las municipalidades Provincial de Huancayo y Distrital de El Tambo ocupan, respectivamente, el quinto y sexto lugar. La demora en resolver las denuncias o reclamaciones, la falta de fiscalización de locales comerciales (bares, cantinas, talleres) y paraderos informales, las deficiencias en el servicio de limpieza pública y falta de supervisión de obras públicas, fueron los motivos de queja más frecuentes.

En el séptimo lugar se encuentran los establecimientos de atención médica de Huancayo. Las principales quejas atendidas fueron por la falta de personal médico y administrativo, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, insuficiente o inadecuada infraestructura, equipos inoperativos y a la suspensión de los procedimientos médicos programados.

Por otro lado, la Dirección Regional de Salud ocupa el octavo lugar. La mayoría de las quejas están referidas a irregularidades en los procesos de contratación del personal, el incumplimiento de plazos en los contratos, la falta de pago por subsidio de maternidad, la vulneración del derecho de lactancia, falta de motivación en las resoluciones, falta de competencia para resolver las denuncias y la dilación en los procedimientos.

Finalmente, los centros asistenciales de EsSalud, que incluye tanto los centros médicos como hospitales, registraron quejas por la demora en la atención de los pacientes (referencias y contra referencias), cambios y dilación en la programación de citas y cirugías, y la negativa a expedir certificados de invalidez.

Módulo de Atención Defensorial de La Merced

Atendió 1,152 casos: 441 quejas (38.3%), 151 petitorios (13.1%) y 560 consultas (48.6%). Se atendió a 1,155 recurrentes: 581 mujeres (50.3%), 473 varones (41%) y 101 organizaciones (8.7%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de las quejas admitidas a trámite.

Cuadro 19
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSa	99	24.21%
2	Municipalidad Provincial de Chanchamayo	95	20.00%
3	Instituciones educativas públicas	46	9.68%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	31	6.53%
5	Establecimientos de atención médica de Chanchamayo—MINSa	16	2.53%
6	Municipalidad Distrital de Perené	12	2.53%
7	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	12	2.32%
8	Municipalidad Distrital de San Ramón	11	2.11%
9	Juzgados de Paz de Junín—PJ	10	2.11%
10	VIII Dirección Territorial Policial	10	1.89%
11	Otros	133	26.11%
TOTAL		475	100.00%

Los hospitales regionales y los establecimientos de salud del MINSA fueron los más quejados. Las irregularidades en la contratación, nombramiento y desplazamiento de personal, el desabastecimiento o escasez de insumos médicos y la inejecución de resoluciones administrativas, fueron los principales motivos de queja. Estos se presentaron también en los establecimientos de atención médica de Chanchamayo, que ocupa el quinto lugar.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Chanchamayo, debido a quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción para otorgar permiso de transporte público, irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora, demora en resolver solicitudes de habilitación urbana, desconocimiento del procedimiento establecido para el sorteo público de líneas de vehículos menores, incumplimiento de instrumentos de gestión ambiental, inejecución de resoluciones jurisdiccionales, falta de pagos de CTS e incentivos por pacto colectivo y negativa a entregar información pública por excepciones no contempladas en la ley.

En el tercer lugar se ubican las instituciones educativas públicas, principalmente, por irregularidades en la asistencia del personal docente, maltrato físico o psicológico contra los alumnos, obstaculización de la continuidad en el sistema educativo⁴⁸³ (negativa a liberar el código SIAGIE). Asimismo, por la inadecuada o insuficiente capacitación de docentes, la inejecución de resoluciones jurisdiccionales y restricción al acceso y continuidad en el empleo.

Las quejas contra la UGEL de Chanchamayo se debieron a la negativa a entregar información pública por excepciones no contempladas en la ley, a la entrega de la información pública incompleta, no solicitada, no comprensible o en formato no requerido, a la falta de comunicación de la cancelación del concurso de plaza docente, a la dilación injustificada para atender solicitudes de reubicación de plaza, el incremento de una plaza docente y auxiliar así como solicitudes de pago por vacaciones truncas. Así también, por la omisión de dar respuesta en el plazo legal, inejecución de resoluciones jurisdiccionales, irregularidades en la contratación y desplazamiento de personal docente, falta de pago por concepto de prácticas pre profesionales y bonificación por preparación de clases y por labor pedagógica.

Contra la Municipalidad Distrital de Perené se presentaron quejas por afectaciones al derecho al debido procedimiento, irregularidades en la atención de denuncias, en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, así como por restricciones irrazonables, ilegales o negligentes en la inscrip-

⁴⁸³ Se registró el caso de un estudiante del Centro de Educación Básica Especial Estatal «San Manuelito», al que se le negó el ingreso a la institución educativa argumentando que el estudiante no captaba rápidamente el aprendizaje y constituiría una carga para la institución.

ción del nacimiento; incumplimiento del plazo para entregar información pública y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

Las gobernaciones y tenencia de gobernaciones fueron quejadas, principalmente, por afectaciones del derecho al debido procedimiento, irregularidades en la atención de denuncias y en el otorgamiento de garantías, así como por la falta de celeridad procesal.

La Municipalidad Distrital de San Ramón fue quejada por cobros excesivos o arbitrarios en los tributos como los arbitrios, inejecución de resoluciones administrativas, irregularidades en la aprobación y supervisión de construcción de obras y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

En el noveno lugar se ubican los juzgados de paz, debido a la hostilización de las autoridades comunales y la negativa o condicionamientos a recibir denuncias o demandas. El décimo lugar lo ocupa la Dirección Territorial Huancayo VIII —que incluye las comisarías— por la dilación en la investigación preliminar, la negativa o condicionamiento a recibir denuncias y por falta de respeto hacia la ciudadanía.

Módulo de Atención Defensorial de Satipo

Atendió 1,189 casos: 300 quejas (25.2%), 164 petitorios (13.8%) y 725 consultas (61%). Se atendió a 1,190 recurrentes: 565 mujeres (47.5%), 599 varones (50.3%) y 26 organizaciones (2.2%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos de queja más frecuentes.

Cuadro 20
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Establecimientos de atención médica de Satipo	97	31.49%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	47	15.26%
3	Instituciones educativas públicas	31	10.06%
4	Municipalidad Provincial de Satipo	21	6.82%
5	Frente Policial del Valle del Río Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM)	11	3.57%
6	Municipalidad Distrital de Mazamari	10	3.25%
7	Electrocentro S.A.	9	2.92%
8	Municipalidad Distrital de Pichanaqui	6	1.95%
9	Ejército del Perú	5	1.62%
10	EPS Selva Central S. A.	5	1.62%
11	Otros	66	21.43%
TOTAL		308	100.00%

Los establecimientos de salud del MINSA fueron los más quejados. El incumplimiento de pago de remuneraciones al personal bajo el argumento de la falta de presupuesto, fue el motivo principal de las quejas.

Las UGEL de Satipo y Río Tambo ocupan el segundo lugar, por incumplimiento de pago de las remuneraciones del personal docente e irregularidades en los procesos de adjudicación de plazas docentes.

En tercer lugar se encuentran las instituciones educativas públicas. Dentro de ellas la IE «Rafael Gastelúa» fue la más quejada por advertirse cobros indebidos para la expedición de las boletas de notas. Asimismo, la IE «José Carlos Mariátegui» del distrito de Mazamari fue quejada, en menor medida, por la disposición y venta indebida de bienes del Estado en contravención de los procedimientos de gestión.

La Municipalidad Provincial de Satipo ocupó el cuarto lugar, por la negativa a entregar información pública argumentando la falta de presupuesto para expedir copias. Asimismo, la Municipalidad Distrital de Pichanaki registró quejas, en su mayoría, relacionadas con la falta de atención a solicitudes de acceso a la información pública.

El Frente Policial VRAEM, específicamente, las comisarías sectoriales de Satipo, Mazamari y Pangoa, fueron quejados por irregularidades en la atención de las denuncias. Estas quejas dieron inicio a las investigaciones disciplinarias correspondientes.

Las quejas contra la Municipalidad Distrital de Mazamari estuvieron vinculadas con el incumplimiento de ordenanzas municipales que regulan la prohibición de establecimientos comerciales en zonas rígidas.

Electrocentro S.A., ubicado en el séptimo lugar, presentó quejas por la falta de información a los usuarios, así como por la demora en la atención de reclamos por presuntos cobros excesivos. Por su parte, la EPS Selva Central fue quejada por la falta de información a la ciudadanía respecto de la instalación de los medidores dispuesta por la SUNASS.

El Ejército Peruano fue quejado por maltratos físicos y psicológicos contra personal en formación castrense.

3.13. Oficina Defensorial de La Libertad

Atendió 3,726 casos: 844 quejas (22.7%), 506 petitorios (13.6%) y 2,376 consultas (63.7%). Se atendió a 3,725 recurrentes: 1,627 mujeres (43.7%), 1,801 varones (48.3%) y 297 organizaciones (8%). En el cuadro 21, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de las quejas admitidas.

Cuadro 21
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	102	11.87%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	84	9.78%
3	Municipalidad Provincial de Trujillo	68	7.92%
4	SedaLib S.A.	39	4.54%
5	Municipalidad Distrital de El Porvenir	31	3.61%
6	Dirección Regional de Educación (DRE)	30	3.49%
7	Seguridad Social de Salud—EsSalud	27	3.14%
8	Hidrandina S.A.	25	2.91%
9	III Dirección Territorial Policial	22	2.56%
10	Hospitales regionales, institutos y similares—Minsa	18	2.10%
11	Otros	413	48.08%
TOTAL		859	100.00%

El Sector Educación fue el más quejado. Las instituciones educativas públicas lo fueron por cobros indebidos, condicionamiento de la matrícula al pago de la APAFA y la negativa a liberar el código SIAGIE. Asimismo, las UGEL, que ocupan el segundo lugar, y la Dirección Regional de Educación, que ocupa el sexto, fueron quejadas, básicamente, por la omisión de dar respuesta en el plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento e incumplimiento de obligaciones laborales.

Las municipalidades Provincial de Trujillo y Distrital de El Porvenir, que ocupan el tercer y quinto lugar, respectivamente, fueron quejadas, en su mayoría, por afectaciones del derecho al debido procedimiento y la omisión de respuesta dentro del plazo legal. La primera de ellas también registra quejas por el incumplimiento de obligaciones derivadas del régimen CAS, mientras que la segunda fue quejada por la negativa a atender solicitudes.

En el cuarto lugar se ubica SedaLib S.A. La demora injustificada para reparar fallas, la interrupción injustificada del servicio y el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio, fueron los motivos más frecuentes de queja. Hidrandina S.A. registró el mismo tipo de quejas, además de aquellas por falta de seguridad de las instalaciones y demora injustificada para reparar fallas.

Contra EsSalud se presentaron quejas por la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, la realización inadecuada de las referencias, demora en otorgar citas, programar tratamientos, realizar análisis o estudios y en afiliarse al SIS, entre otros.

La III Dirección Territorial Policial fue quejada por dilación en las investigaciones preliminares, negativa o condicionamiento a recibir denuncias,

la demora o negativa a brindar copias de documentos policiales e irregularidades en los procedimientos disciplinarios.

3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque

Atendió 3,156 casos: 1,338 quejas (42.4%), 314 petitorios (9.9%) y 1,504 consultas (47.7%). Se atendió a 3,175 recurrentes: 1,221 mujeres (38.5%), 1,766 varones (55.6%) y 188 organizaciones (5.9%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos de queja más frecuentes.

Cuadro 22
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Seguro Social de Salud—EsSalud	160	12.22%
2	Municipalidad Provincial de Chiclayo	126	9.63%
3	Epsel S.A.	107	8.17%
4	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	63	4.81%
5	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	52	3.97%
6	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	52	3.97%
7	Establecimiento penitenciario de Chiclayo—INPE	49	3.74%
8	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	40	3.06%
9	Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz	37	2.83%
10	Instituciones educativas públicas	36	2.75%
11	Otros	587	44.84%
TOTAL		1,309	100.00%

Los centros asistenciales de EsSalud de Chiclayo son las instituciones más quejadas por la demora en el otorgamiento de citas, el desabastecimiento de medicamentos e insumos, la demora en la programación de intervenciones quirúrgicas, la falta de personal médico y la deficiente infraestructura de los centros asistenciales. Los hospitales «Almanzor Aguinaga Asenjo», «Naylamp» y «Luis Heysen Inchaústegui» fueron los más quejados.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo fue quejada por la falta de fiscalización de locales comerciales (bares, cantinas, talleres, etc.) y paraderos informales, deficiencias en el servicio de limpieza pública, falta de supervisión de obras públicas y demora en resolver recursos impugnatorios.

Las quejas contra Epsel S.A. se debieron a la demora en reparar fallas originadas por colapsos del sistema de alcantarillado, falta de manteni-

miento preventivo a la infraestructura de saneamiento y malos tratos en las oficinas de atención al público. Contra COFOPRI las quejas fueron por falta de atención a las solicitudes de empadronamiento y entrega de certificados catastrales y demora en expedir resoluciones sobre oposiciones a la titulación.

Las UGEL de la región presentaron quejas por inadecuada infraestructura de las instituciones educativas, demora en atender denuncias por maltratos físicos y/o psicológicos contra los estudiantes y en recursos impugnatorios. Las instituciones educativas públicas han sido quejadas por el condicionamiento al pago de deudas para la matrícula y la negativa a la liberación del SIAGIE, así como por la falta de investigación de las denuncias por *bullying* y malos tratos hacia los estudiantes.

Contra los hospitales regionales las quejas fueron por falta de funcionamiento de las Comisiones Médicas Evaluadoras de Incapacidades (COMECI), especialmente, en el Hospital Regional Docente «Las Mercedes» y el Hospital Regional Lambayeque, así como por la insuficiente infraestructura en los servicios de emergencias y desabastecimiento de medicamentos e insumos.

El Establecimiento Penitenciario de Chiclayo fue quejado por problemas con la realización de juntas médicas a los internos para determinar su referencia a los hospitales y por la demora en los trámites de beneficios penitenciarios. En el octavo lugar se encuentra la ONP, por la dilación en la emisión del RESIT SNP en los trámites de libre desafiliación, y otorgamiento de pensiones de jubilación, viudez y orfandad.

La mayoría de las quejas contra la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz están referidas a la falta de fiscalización a locales comerciales que operan sin licencia, deficiente ejecución de obras públicas y la demora en la atención de solicitudes de acceso a la información pública.

3.15. Oficina Defensorial de Lima

Atendió 27,283 casos: 6,967 quejas (25.5%), 2,439 petitorios (9%) y 17,877 consultas (65.5%). Se atendió a 27,763 recurrentes: 10,656 mujeres (38.4%), 15,797 varones (56.9%) y 1,310 organizaciones (4.7%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas a trámite.

Cuadro 23
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	993	14.22%
2	Municipalidad Metropolitana de Lima	766	10.97%
3	Poder Judicial (PJ)	564	8.08%
4	Ministerio de Educación (MINEDU)	388	5.56%
5	Seguro Social de Salud—EsSalud	357	5.11%
6	Policía Nacional del Perú (PNP)	319	4.57%
7	Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS)	255	3.65%
8	Ministerio de Salud (MINSA)	241	3.45%
9	Municipalidad Distrital del Rímac	151	2.16%
10	Ministerio Público (MP)	126	1.80%
11	Otros	2,824	40.44%
TOTAL		6,984	100.00%

La Oficina de Normalización Previsional fue la entidad más quejada.⁴⁸⁴ La dilación en el trámite de desafiliación del sistema privado, las irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento y la inejecución de resoluciones jurisdiccionales fueron los motivos más frecuentes.

Las quejas contra la Municipalidad Metropolitana de Lima se concentraron, principalmente, en la demora en la atención de descargos y resolución de recursos impugnativos por papeletas de tránsito, actas de control, ausencia de su respectiva notificación, omisión de entrega de actas de retención y decomiso de mercaderías. Con menor incidencia, se le quejó por la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

El tercer lugar lo ocupa el Poder Judicial⁴⁸⁵ con quejas por la falta de celeridad procesal, sobre todo, en los juzgados constitucionales y laborales.

En el cuarto lugar se encuentra el Sector Educación, conformado por el Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación de Lima

⁴⁸⁴ A partir de fluidos canales de coordinación con la ONP —como el acceso directo, en tiempo real, a su base de datos—, el nivel de atención de las quejas, con restitución de los derechos vulnerados, ha sobrepasado el 91.94%, solucionando la mayor parte de quejas en el mismo año de presentación de las mismas, salvo 80 casos.

⁴⁸⁵ La mención al Poder Judicial incluye a las cortes, salas, juzgados, gerencias administrativas y demás unidades orgánicas con sede en los distritos de Lima Metropolitana bajo competencia de la Oficina Defensorial de Lima: Lima Cercado, Barranco, Breña, Chorrillos, Jesús María, La Molina, La Victoria, Lince, Magdalena del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, Rímac, San Borja, San Isidro, San Miguel, Santiago de Surco y Surquillo.

Metropolitana, institutos superiores, las UGEL N° 3 y 7 y las instituciones educativas bajo su supervisión. La demora en resolver recursos impugnatorios, la dilación en las investigaciones a cargo de las comisiones de procedimientos administrativos sancionadores y el incumplimiento de obligaciones laborales (como la falta de pago por preparación de clases, por cumplimiento de 20, 25 y 30 años de servicios, por concepto de movilidad y refrigerio, así como por devengados generados en virtud del D.U. N° 037-94) fueron los motivos más frecuentes de queja.

En quinto lugar, EsSalud —sus redes asistenciales y centros de salud adscritos, institutos especializados y demás unidades orgánicas—, y en octavo lugar, el MINSA —las direcciones especializadas, hospitales y demás centros médicos adscritos—, registraron quejas vinculadas a la postergación de citas de consulta externa y realización de exámenes, demora en las referencias de pacientes y en la programación de intervenciones quirúrgicas, reiteradas reprogramaciones de hospitalización y falta o ausencia de personal médico o administrativo en los establecimientos de salud, especialmente, en las redes asistenciales «Almenara» y «Rebagliati».

La Policía Nacional del Perú se ubica en sexto lugar, por la demora en resolver recursos impugnatorios, irregularidades en la atención de denuncias y las dilaciones en la investigación preliminar de denuncias, esta últimas con mayor incidencia en las comisarías. En séptimo lugar, el 84% de quejas contra la SBS se encontraron vinculadas con la dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones.

La Municipalidad Distrital del Rímac fue quejado por el incumplimiento de plazos en los trámites administrativos, incluso en etapas de reconsideración y apelación y, en menor medida, por las irregularidades en la atención de denuncias ciudadanas. En el décimo lugar, considerándose a sus diversas fiscalías, institutos especializados, gerencias administrativas y demás dependencias, se ubica el Ministerio Público. Los motivos de queja más frecuentes fueron la dilación en la investigación preliminar de denuncias y el incumplimiento de obligaciones laborales, como el pago del descanso vacacional no gozado.

3.16. Oficina Defensorial de Lima Este

Atendió 2,369 casos: 710 quejas (30%), 384 petitorios (16.2%) y 1,275 consultas (53.8%). Se atendió a 2,400 recurrentes: 1,196 mujeres (49.8%), 1,096 varones (45.7%) y 108 organizaciones (4.5%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas y de los motivos más frecuentes de quejas admitidas.

Cuadro 24
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Municipalidad Distrital de Ate	94	12.72%
2	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	52	7.04%
3	Municipalidad Distrital de Lurigancho	41	5.55%
4	Municipalidad Distrital de San Anita	40	5.41%
5	Municipalidad Distrital de El Agustino	39	5.28%
6	VII Dirección Territorial Policial	34	4.60%
7	Sedapal	33	4.47%
8	Unidad de gestión educativa local N° 6 (UGEL)	32	4.33%
9	Unidad de gestión educativa local N° 5 (UGEL)	26	3.52%
10	Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana—MINSA	25	3.38%
11	Otros	323	43.71%
TOTAL		739	100.00%

Las municipalidades distritales fueron quejadas por su falta de celeridad en reponder a los recursos administrativos, la negativa a atender las denuncias ciudadanas, las respuestas parciales o incompletas a las denuncias, la falta de motivación en las resoluciones administrativas, la demora en la entrega de información pública solicitada, la deficiente fiscalización de locales comerciales y la inexecución de resoluciones de alcaldía que disponen clausuras administrativas. Este es el caso de las municipalidades de Ate, San Juan de Lurigancho y El Agustino. Los municipios de Santa Anita y Lurigancho presentaron demoras en resolver procesos administrativos internos y dilaciones en atender las peticiones ciudadanas.

En el caso de Sedapal las quejas están relacionadas, en su mayoría, con cobros excesivos, falta de remisión de la facturación y de atención en la reposición de los sistemas de micro medición, interrupciones injustificadas del servicio, demora en la reparación de fallas, e incumplimiento en los estándares de calidad del servicio.

Las dependencias policiales de la VII Dirección Territorial Policial registraron quejas por falta de celeridad en la investigación y formalización de denuncias y en la ejecución de resoluciones judiciales, y el incumplimiento de procedimientos especiales dentro de las investigaciones.

La omisión de dar respuesta en el plazo legal, la demora en resolver procedimientos disciplinarios, la falta de presupuesto para pagar bonificaciones especiales, las afectaciones a la accesibilidad, disponibilidad y permanencia educativa de los y las docentes, son los motivos más frecuentes de queja contra las UGEL N° 5 y 6.

Los hospitales y centros médicos del MINSA registraron quejas relacionadas con la falta de capacidad del SISFOH debido a que no ofrece la información necesaria para el SIS a los centros de salud, así como con la falta de atención de mujeres embarazadas por no corresponderle la cobertura o por no estar afiliadas al SIS, falta de información clara y oportuna a los pacientes, demora en el otorgamiento de citas para especialidades y/o referencias, desabastecimiento de medicamentos para pacientes con TBC y la falta de información sobre el procedimiento, afiliación y cobertura al SIS gratuito.

3.17. Oficina Defensorial de Lima Norte

Atendió 3,381 casos: 1,104 quejas (32.7%), 316 petitorios (9,3%) y 1,961 consultas (58%). Se atendió a 3,384 recurrentes: 1,862 mujeres (55%), 1,445 varones (42.7%) y 77 organizaciones (2.3%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como los motivos más frecuentes de presentación de quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 25
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Sedapal	131	11.60%
2	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	115	10.19%
3	Municipalidad Distrital de Los Olivos	75	6.64%
4	Unidad de gestión educativa local N° 2 (UGEL)	72	6.38%
5	Edelnor	53	4.69%
6	Unidad de gestión educativa local N° 4 (UGEL)	52	4.61%
7	Municipalidad Distrital de Carabayllo	47	4.16%
8	Municipalidad Distrital de Independencia	44	3.90%
9	Municipalidad Distrital de Puente Piedra	43	3.81%
10	Municipalidad Distrital de Comas	38	3.37%
11	Otros	459	40.66%
TOTAL		1,129	100.00%

La institución más quejada es Sedapal, principalmente, por cobros excesivos y por interrupciones injustificadas del servicio, generadas por la disminución de las fuentes de abastecimientos de agua y el uso irracional en zonas donde no se emplean medidores, en perjuicio de los distritos de Comas, Puente Piedra, Independencia y Carabayllo.

En el caso de las municipalidades distritales de San Martín de Porres (segundo lugar), Los Olivos (tercero), Carabayllo (séptimo), Independencia (octavo), Puente Piedra (noveno) y Comas (décimo), presentaron quejas por la

omisión de dar respuesta en el plazo legal frente a las denuncias sobre fiscalizaciones y sanciones, así como irregularidades en la atención de denuncias, en el ejercicio de la potestad sancionadora de locales nocturnos y bares, y las deficiencias en la notificación o la falta de ella respecto al administrado.

Edelnor, ocupa el quinto lugar por cobros excesivos y falta de alumbrado público. Finalmente, las UGEL N° 2 y 4 fueron quejadas por la omisión de dar respuesta a las solicitudes de los docentes y del personal administrativo dentro del plazo legal y la afectación de derechos laborales (falta de pago por bonificación y por preparación de clases).

3.18. Oficina Defensorial de Lima Sur

Atendió 2,612 casos: 655 quejas (25.1%), 409 petitorios (15.6%) y 1,548 consultas (59.3%). Se atendió a 2,612 recurrentes: 1,181 mujeres (45.2%), 1,111 varones (42.5%) y 320 organizaciones (12.3%). En el cuadro 26, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 26
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores	90	13.78%
2	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	76	11.64%
3	Municipalidad Distrital de Villa el Salvador	53	8.12%
4	Unidad de gestión educativa local N° 1 (UGEL)	38	5.82%
5	Sedapal	25	3.83%
6	Municipalidad Distrital de Pachacamac	22	3.37%
7	Hospitales y centros médicos de Lima Metropolitana—MINSA	22	3.37%
8	VII Dirección Territorial Policial	22	3.37%
9	Instituciones educativas públicas	15	2.30%
10	Instituciones educativas privadas	12	1.84%
11	Otros	278	42.57%
TOTAL		653	100.00%

Las instituciones más quejadas son las municipalidades distritales, debido a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, afectaciones al derecho al debido procedimiento, irregularidades en la atención de denuncias vecinales, vulneración del derecho de acceso a la información pública, incumplimiento de obligaciones laborales, deficiencias en las acciones de fiscalización y sanción, contaminación por residuos sólidos y demora en la atención de solicitudes.

Las quejas contra la UGEL N° 1 están relacionadas, en su mayoría, con el incumplimiento de obligaciones laborales del personal docente y administrativo, irregularidades para la atención de denuncias y la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a diversas solicitudes. Las instituciones educativas públicas y privadas registraron quejas por la inadecuada o insuficiente infraestructura educativa, obstaculización de la continuidad en el sistema educativo debido a falta de documentación (documentos de identidad, certificados de notas, entre otras) o a la liberación de los códigos SIAGIE, así como el maltrato físico y/o psicológico, el incumplimiento de obligaciones laborales y las hostilizaciones.

Se presentaron quejas contra la EPS Sedapal por problemas en la facturación de los consumos, interrupciones injustificadas del servicio y falta de seguridad de sus instalaciones.

Las quejas contra las comisarías de la VII Dirección Territorial Policial corresponden, en su mayoría, a la demora en el trámite de las investigaciones de diversos delitos o a casos de violencia familiar, violencia contra la mujer y feminicidio.

Las quejas más frecuentes contra los establecimientos de salud del MINSA han estado vinculadas con presuntas negligencias médicas y dilaciones en los trámites iniciados por los trabajadores.

3.19. Oficina Defensorial de Loreto

Atendió 1,613 casos: 351 quejas (21.8%), 547 petitorios (33.9%) y 715 consultas (44.3%). Se atendió a 1,622 recurrentes: 663 mujeres (40.9%), 825 varones (50.9%) y 134 organizaciones (8.2%). En el cuadro 27, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

El Sector Educación es el más quejado. Las instituciones educativas públicas y las UGEL ocupan el primer y segundo lugar, siendo los motivos más recurrentes la ausencia de docentes, sobre todo, en las zonas rurales más alejadas. Asimismo, la falta de personal docente debido a la inadecuada gestión e irregularidades en el manejo de presupuesto de mantenimiento preventivo.

La Dirección Regional de Salud y los centros de atención médica de Loreto y Requena, fueron quejadas por la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, así como el desabastecimiento o escasez de medicamentos.

Cuadro 27
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	53	13.98%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	42	11.08%
3	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	26	6.86%
4	Jefatura Regional de RENIEC	25	6.60%
5	Municipalidad Provincial de Maynas	21	5.54%
6	Gilat Home Perú-Telecomunicaciones	16	5.28%
7	Establecimientos de atención médica de Loreto—MINSa	12	4.22%
8	Gobierno Regional de Loreto	9	2.37%
9	Establecimientos de atención médica de Requena—MINSa	8	2.11%
10	V Dirección Territorial Policial	8	1.85%
11	Otros	159	40.11%
TOTAL		379	100.00%

En el cuarto lugar se ubica la Jefatura Regional de RENIEC, con quejas por la restricción o negligencia en la emisión del DNI o estado civil, así como por limitaciones o dificultades para la inscripción en registros civiles y obtención de DNI.

En cuanto a la Municipalidad Provincial de Maynas los motivos, principalmente, se refieren a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, irregularidades en la atención de denuncias, fallas de mantenimiento en la carretera Santa Clara y la demora en la atención del pedido de acceso al agua segura del Pueblo Joven Munich.

Contra Gilat Home Perú, se presentaron quejas sobre interrupción injustificada del servicio y la negativa o demora injustificada para prestar el servicio, sobre todo en las zonas rurales y capitales de distritos.

En octavo lugar se encuentra el Gobierno Regional de Loreto. La paralización de obras de infraestructura en salud y educación, la omisión de dar respuesta en el plazo legal y el incumplimiento del plazo para entregar información pública son las quejas más frecuentes.

3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios

Atendió 1,142 casos: 310 quejas (27.1%), 377 petitorios (33.1%) y 455 consultas (39.8%). Se atendió a 1,148 recurrentes: 542 mujeres (47.2%), 575 varones (50.1%) y 31 organizaciones (2.7%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 28
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	39	12.00%
2	Dirección Regional de Educación (DRE)	26	8.00%
3	X Dirección Territorial Policial	23	7.08%
4	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	18	5.54%
5	Jefatura Regional de RENIEC	13	4.00%
6	Establecimiento Penitenciario de Puerto Maldonado—INPE	13	4.00%
7	Municipalidad Provincial de Tambopata	11	3.38%
8	Seguro Social de Salud—EsSalud	11	3.38%
9	Gobierno Regional de Madre de Dios	9	2.77%
10	Establecimiento de atención médica de Tambopata	8	2.46%
11	Otros	146	44.92%
TOTAL		325	100.00%

Las instituciones educativas públicas fueron las más quejadas, siendo los principales motivos, los cobros indebidos (por la emisión de constancias de no adeudo a la APAFA, constancia de vacante y cobros por encima de los establecidos por el TUPA). La Dirección Regional de Educación ocupa el segundo lugar por quejas relacionadas con irregularidades en el proceso de contratación de docentes y con el incumplimiento del pago de sus remuneraciones.

Las quejas contra la X Dirección Territorial Policial, estuvieron referidas a la negativa a recibir denuncias y la demora excesiva para las diligencias policiales.

Los hospitales regionales e institutos del MINSA ocupan el cuarto lugar. Las quejas estuvieron referidas, en su mayoría, a la inadecuada atención de los asegurados por el SIS, el maltrato a pacientes. También se recibieron quejas contra los centros de salud del ámbito rural por la inasistencia del personal de salud y desabastecimiento de medicamentos.

En el quinto lugar se ubica la Jefatura Regional de RENIEC—Iquitos, debido a la excesiva demora en resolver las solicitudes de rectificación de datos, de cancelación de partidas de nacimiento y en entregar los DNI a los ciudadanos indígenas.

Las quejas contra el Establecimiento Penitenciario se debieron, principalmente, a la demora en atender solicitudes de rotación del personal y permisos para realizar trámites administrativos fuera del penal (reconocimiento de hijos o atenciones de salud en el hospital) y a las presuntas agresiones por parte de los trabajadores hacia los internos.

La Municipalidad Provincial de Tambopata ocupa el séptimo lugar por quejas relacionadas, básicamente, con el incumplimiento de la entrega de los productos del Programa de Vaso de Leche, la exigencia por la Oficina del Registro Civil de requisitos no previstos en la ley y la falta de fiscalización y sanción de establecimientos nocturnos.

Contra los centros asistenciales de EsSalud de Tambopata se presentaron quejas por la excesiva demora para atender a los pacientes en el servicio de Emergencia, el trato inadecuado o de los médicos y ausencia en sus puestos durante el horario de oficina.

Finalmente, contra el Gobierno Regional se recibieron quejas por la omisión de dar respuesta en el plazo legal y por el incumplimiento de pago de las remuneraciones del personal en las obras ejecutadas.

3.21. Oficina Defensorial de Moquegua

Atendió 1,282 casos: 328 quejas (25.6%), 213 petitorios (16.6%) y 741 consultas (57.8%). Se atendió a 1,281 recurrentes: 590 mujeres (46.1%), 663 varones (51.8%) y 28 organizaciones (2.1%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 29
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	57	17.76%
2	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	45	14.02%
3	EPS Moquegua S.R.Ltda.	31	9.66%
4	Gobierno Regional de Moquegua—EsSalud	25	7.79%
5	Instituciones educativas públicas	17	5.30%
6	Red Asistencial Moquegua	9	2.80%
7	Municipalidad Provincial de Ilo	8	2.49%
8	Dirección Regional de Educación (DRE)	7	2.18%
9	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	6	1.87%
10	Municipalidad Distrital de Torata	5	1.56%
11	Otros	111	34.58%
TOTAL		321	100.00%

El Sector Educación es el más quejado. Los principales motivos de queja contra las UGEL fueron el incumplimiento del pago de bonificaciones y remuneraciones, la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información pública, la inexecución de

resoluciones administrativas y las irregularidades en el desplazamiento de personal docente. Contra las instituciones educativas públicas, que ocupan el quinto lugar, se presentaron quejas por la exigencia de un tamizaje de EsSalud, el cobro indebido de la cuota de APAFA como condición para la matrícula, la demora en los procesos de desplazamiento del personal docente y el establecimiento de una tasa para la exoneración del curso de Religión.

Las quejas contra las municipalidades provinciales de Mariscal Nieto e Ilo, que ocupan el segundo y séptimo lugar, se debieron a la demora en los trámites administrativos y en la atención de solicitudes, la omisión o demora para brindar acceso a la información pública y la dilación injustificada en el trámite de procesos administrativos sancionadores.

La EPS Moquegua, en el tercer lugar, fue quejada por la negativa o demora injustificada para reparar fallas y prestar el servicio, los cobros excesivos, la interrupción injustificada del servicio y la negativa de reparar daños a la propiedad privada.

El cuarto lugar lo ocupa el Gobierno Regional de Moquegua. Entre los motivos de queja más frecuentes están la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento del pago de remuneraciones y beneficios sociales, la demora en resolver los procedimientos administrativos, el incumplimiento de las sentencias judiciales y la demora injustificada en el inicio o conclusión de obras presupuestadas.

En el sexto lugar se encuentra la Red Asistencial de EsSalud, con quejas vinculadas a presuntas negligencias médicas, la falta de información a los pacientes sobre su estado de salud y el diagnóstico y tratamiento médico, el incumplimiento del pago de subsidios y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

3.22. Oficina Defensorial de Pasco

Atendió 1,398 casos: 404 quejas (28.9%), 109 petitorios (7.8%) y 885 consultas (63.3%). Se atendió a 1,398 recurrentes: 596 mujeres (42.6%), 629 varones (45%) y 173 organizaciones (12.4%). En el cuadro 30, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de las quejas que fueron admitidas a trámite.

El Sector Educación ocupa el primer, segundo y sexto lugar. Las instituciones educativas estatales lideran la lista, con reclamos por el incumplimiento en la elaboración de instrumentos de gestión para prevenir la violencia escolar, irregularidades en la asistencia del personal docente, maltratos del alumnado y dilaciones indebidas para trasladar a escola-

Cuadro 30
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	114	27.80%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	47	11.46%
3	Establecimientos de atención médica de Oxapampa	23	5.61%
4	Gobierno Regional de Pasco	20	4.88%
5	Municipalidad Provincial de Pasco	20	4.88%
6	Dirección Regional de Educación (DRE)	20	4.88%
7	Establecimientos de atención médica de Pasco	19	4.63%
8	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	16	3.90%
9	Establecimientos de atención médica de Daniel Alcides Carrión	10	2.44%
10	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión (UNDAC)	7	1.71%
11	Otros	114	27.80%
TOTAL		410	100.00%

res en el sistema SIAGIE. Las UGEL registraron quejas por la demora en la distribución de material educativo, irregularidades en los procesos de contratación y en el nombramiento del personal docente, así como la inejecución de las resoluciones emitidas por el sector. La Dirección Regional de Educación fue quejada por la inejecución de sus resoluciones administrativas, el incumplimiento de pago de pensión a docentes cesantes y el incumplimiento de obligaciones laborales, como el pago por bonos de desempeño docente.

Los establecimientos de salud (puestos y centros de salud) de las provincias de Oxapampa, Pasco y Daniel Carrión, así como la Dirección Regional de Salud, fueron quejados, principalmente, por el hallazgo de medicamentos vencidos. Los primeros registraron, además, quejas por el desabastecimiento de estos y la ausencia de personal de salud.

El Gobierno Regional de Pasco presenta quejas por irregularidades en la supervisión de construcción de obras o demoras en su ejecución, sobre todo, de locales escolares y establecimientos de salud; el incumplimiento de pago a trabajadores contratados bajo el régimen de CAS, la inejecución de resoluciones administrativas y las dilaciones en la atención de denuncias.

En quinto lugar, la Municipalidad Provincial de Pasco fue quejada por dilaciones en los procedimientos administrativos, inejecución de las resoluciones administrativas de la propia comuna, restricciones a la entrega de productos del Programa de Vaso de Leche, por despidos de forma arbitraria y el incumplimiento de pago de vacaciones truncas.

En décimo lugar se encuentra la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión por afectaciones del derecho al debido procedimiento y al incumplimiento de resoluciones administrativas.

3.23. Oficina Defensorial de Piura

Atendió 3,152 casos: 602 quejas (19.1%), 196 petitorios (6.2%) y 2,354 consultas (74,7%). Se atendió a 3,164 recurrentes: 1,317 mujeres (41.6%), 1,673 varones (52.9%) y 174 organizaciones (5.5%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 31
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	80	13.33%
2	EPS Grau S.A.	56	9.33%
3	Seguro Social de Salud—EsSalud	37	6.17%
4	Municipalidad Provincial de Piura	37	6.17%
5	Dirección Regional de Educación (DRE)	35	5.83%
6	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	27	4.50%
7	Municipalidad Distrital de Castilla	25	3.67%
8	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	22	3.67%
9	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	13	2.17%
10	Gobierno Regional de Piura	10	1.67%
11	Otros	258	43.00%
TOTAL		600	100.00%

Los principales motivos de queja contra las instituciones educativas son los cobros indebidos por gastos administrativos, uniforme, cuota de APAFA, como condición para la matrícula. También, por interferir en la continuidad en el servicio educativo por la negativa a liberar el código del SIAGIE, la ausencia del personal docente y administrativo e irregularidades en los controles de asistencia, la insuficiente o inadecuada infraestructura, maltrato físico y psicológico por parte de los docentes,⁴⁸⁶ irregularidades en la atención de denuncias y la interrupción injustificada de clases. La Dirección Regional de Educación registró quejas por la insuficiente o inadecuada

⁴⁸⁶ También se presentaron quejas por agresiones a la indemnidad sexual de los alumnos y las alumnas. Estas denuncias se encuentran en procesos disciplinarios.

infraestructura en los servicios básicos de saneamiento y electricidad, la demora en resolver recursos impugnatorios, el incumplimiento de obligaciones laborales, limitaciones de acceso para personas con discapacidad, las irregularidades en la atención de denuncias, la inejecución de resolución jurisdiccionales y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

Contra la EPS Grau las quejas fueron por negativa o demora injustificada para reparar fallas, incumplimiento de los estándares de calidad de agua, irregularidades en la supervisión de construcción de obras, interrupción injustificada del servicio e incumplimiento de los estándares de calidad.

Las quejas contra EsSalud estuvieron referidas, en su mayoría, al inadecuado trámite de referencias, cambios sin previo aviso de las programaciones de citas médicas, problemas en la cobertura del SIS, programación tardía de exámenes médicos, trato irrespetuoso por lo médicos y el personal administrativo, desabastecimiento de medicamentos, falta o ausencia de personal en los centros de salud, cobros indebidos, presuntas negligencias médicas y contaminación por residuos sólidos.

Las quejas contra la Municipalidad Provincial de Piura se concentraron en las irregularidades en la atención de denuncias por funcionamiento de bares clandestinos, paraderos informales, camales sin autorización y locales comerciales, la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal y la ausencia o deficiencia en la prestación de servicio de limpieza pública.

La Dirección Regional de Salud ha sido quejada por el desabastecimiento de medicamentos⁴⁸⁷ e insumos médicos, la insuficiente e inadecuada infraestructura y el incumplimiento de obligaciones laborales.

Las quejas contra la Municipalidad Distrital de Castilla estuvieron relacionadas con la falta de atención a reclamos de la ciudadanía, irregularidades en la atención de denuncias por ruidos molestos, locales sin licencias, pistas en mal estado, descuido de áreas verdes y deficiente alumbrado público. Asimismo, por la ausencia o deficiencia del servicio de limpieza pública y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

En octavo lugar se ubican las UGEL, debido a la falta de pago de la CTS y remuneraciones, sobre todo, en la UGEL Ayabaca, así como por las irregularidades en la contratación y nombramiento de personal docente, en la atención de denuncias por tocamientos indebidos a los y las estudiantes y en la administración del presupuesto para el mantenimiento escolar, así como por la inasistencia del personal docente.

⁴⁸⁷ Esta situación se presentó en las zonas rurales de Morropón, Ayabaca y Huancabamba.

La ONP fue quejada por la dilación en el trámite de solicitudes de desafiación del sistema privado de pensiones, la negación y suspensión de la pensión de jubilación, así como la dilación en el trámite de las pensiones.

3.24. Oficina Defensorial de Puno

Atendió 2,008 casos: 310 quejas (15.4%), 212 petitorios (10.6%) y 1,486 consultas (74%). Se atendió a 2,010 recurrentes: 797 mujeres (39.7%), 1,131 varones (56.3%) y 82 organizaciones (4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 32
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	51	16.45%
2	Municipalidad Provincial de Puno	27	8.71%
3	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	16	5.16%
4	Gobierno Regional de Puno	13	4.19%
5	Instituciones educativa públicas	13	4.19%
6	ElectroPuno S.A.A.	11	3.55%
7	Universidad Nacional del Altiplano (UNAP)	7	2.26%
8	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	7	2.26%
9	Establecimiento penitenciario de Tacna III Challapalca—INPE	7	2.26%
10	Emsapuno S.A.	7	2.26%
11	Otros	151	48.71%
TOTAL		310	100.00%

El Sector Educación es el más quejado. Las UGEL ocupan el primer lugar por irregularidades vinculadas a la asistencia de personal, condicionamiento para el acceso al sistema educativo, obstaculización de la continuidad educativa, maltrato físico y psicológico contra los alumnos y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

La Municipalidad Provincial de Puno fue quejado por la dilación en la atención de las peticiones de la ciudadanía y la falta de atención de solicitudes de acceso a la información pública. En el tercer lugar se encuentra la Dirección Regional de Salud, por irregularidades en la contratación y nombramiento de personal docente, cobros indebidos, desabastecimiento de medicamentos y ausencia de personal en los establecimientos de salud.

Las quejas contra el Gobierno Regional de Puno estuvieron referidas al incumplimiento de pago a los trabajadores de Proyectos de Inversión Pública, a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal y a la demora en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

ElectroPuno S.A.A. ocupa el sexto lugar, con quejas relacionadas con el corte intempestivo del servicio, cobros excesivos y la demora en atender las solicitudes de las y los usuarios.

Las quejas contra el Establecimiento Penitenciario de Challapalca, se refieren a la deficiencia del servicio de salud, a irregularidades en la alimentación y dilación o negativa en el trámite de las solicitudes de beneficios penitenciarios.

Módulo de Atención Defensorial de Juliaca

Atendió 1,466 casos: 220 quejas (15%), 386 petitorios (26.3%) y 860 consultas (58.7%). Se atendió a 1,472 recurrentes: 504 mujeres (34.2%), 872 varones (59.2%) y 96 organizaciones (6.6%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 33
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de San Román	36	16.90%
2	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	23	10.80%
3	Instituciones educativas públicas	22	10.33%
4	Establecimiento penitenciario de Juliaca—INPE	10	4.69%
5	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	8	3.76%
6	ElectroPuno S.A.A.	6	2.82%
7	Establecimientos de atención médica de San Román	6	2.82%
8	Establecimientos de atención médica de Azángaro	6	2.82%
9	Municipalidad Provincial de Melgar	5	2.35%
10	Municipalidad Distrital de José Domingo Choquehuanca	4	1.88%
11	Otros	87	40.85%
TOTAL		213	100.00%

La Municipalidad Provincial de San Román es la institución más quejada. La omisión de dar respuesta en el plazo legal y la vulneración del derecho al acceso a la información pública, son las quejas más frecuentes.

En caso de las UGEL y las instituciones educativas públicas, que ocupan el segundo y tercer lugar, las quejas se debieron a la falta de implementación de la Ley N° 29719 y del libro de Registro de Incidencias, y a los cobros indebidos.

El Establecimiento Penitenciario de Juliaca presentó quejas relacionadas con las malas condiciones de vida y la deficiencia y/o falta de ambientes para los internos.

La interrupción injustificada del servicio, la negativa a reparar fallas y los cobros excesivos fueron las principales quejas contra ElectroPuno.

En el séptimo y octavo lugar se encuentran los establecimientos de atención médica de San Román y Azángaro, por la inasistencia del personal a su centro laboral, omisión de dar respuesta en el plazo legal e incumplimiento de obligaciones laborales, particularmente, por la falta de pago de remuneraciones.

Las quejas contra de las municipalidades Provincial de Melgar y Distrital de José Domingo Choquehuanca, obedecen a la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, la inejecución de resoluciones judiciales y el incumplimiento de obligaciones laborales.

3.25. Oficina Defensorial de San Martín

Atendió 1,565 casos: 535 quejas (34.2%), 229 petitorios (14.6%) y 801 consultas (51.2%). Se atendió a 1,570 recurrentes: 657 mujeres (41.9%), 655 varones (41.7%) y 258 organizaciones (16.4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 34
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas de San Martín	177	28.78%
2	Instituciones educativas públicas de Loreto	38	6.18%
3	Establecimientos de atención médica de Rioja	27	4.39%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	24	3.90%
5	Establecimientos de atención médica de Moyobamba	20	3.25%
6	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	17	2.76%
7	Establecimientos de atención médica de Mariscal Cáceres	17	2.76%
8	Establecimientos de atención médica de Huallaga	13	2.11%
9	Municipalidad Provincial de Moyobamba	12	1.95%
10	Juzgados de Paz de San Martín—PJ	12	1.95%
11	Otros	258	41.95%
TOTAL		615	100.00%

Las instituciones educativas públicas, tanto de San Martín como de Loreto, son las más quejadas. Los principales motivos fueron las irregularidades en el control de asistencia del personal docente, la falta de implementación de la papeleta de salida y de la Ley Nro. 29719, la falta de instrumentos de gestión, la inadecuada infraestructura y la interrupción del servicio por la realización de actividades de coordinación en la UGEL. Las quejas contra las UGEL se debieron a la demora en resolver los pedidos de la ciudadanía y los docentes, y en el inicio y resolución de procesos administrativos sancionadores, así como por irregularidades en el proceso de selección y contratación de personal.

Los establecimientos de atención médica del MINSA, de Rioja, Moyobamba, Mariscal Cáceres y Huallaga, fueron quejados por desabastecimiento de medicamentos, falta de personal, maltrato psicológico hacia pacientes y familiares, falta de publicación de los horarios de atención y flujograma de atención, irregularidades en el control de asistencia y falta de actividades de promoción de la salud.

El sexto lugar lo ocupan la Gobernación y las tenencias de gobernación, debido al cierre de los locales sin previo aviso o justificación, falta de publicación del horario de atención o números de teléfonos, cobros indebidos por la atención de casos y falta de designación formal de tenientes gobernadores.

El noveno lugar es ocupado por la Municipalidad Provincial de Moyobamba. La omisión de dar respuesta en el plazo legal, los cobros ilegales por derecho de acceso a la información pública y la falta de accesibilidad al portal de transparencia fueron las quejas más frecuentes.

Los juzgados de paz fueron quejados por falta de publicación del horario de atención y números de teléfono, cobros indebidos por la celebración de audiencias y otros trámites, la dilación en la investigación preliminar y el condicionamiento o negativa a recibir denuncias.

Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto

Atendió 1,173 casos: 218 quejas (18.6%), 304 petitorios (25.9%) y 651 consultas (55.5%). Se atendió a 1,174 recurrentes: 516 mujeres (44%), 553 varones (47.1%) y 105 organizaciones (8.9%). En el cuadro 35, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Las instituciones educativas públicas de San Martín son las instituciones más quejadas. Los principales motivos son las irregularidades en el control de asistencia del personal docente, la falta de implementación

Cuadro 35
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	63	21.43%
2	Municipalidad Provincial de San Martín	14	4.76%
3	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	13	4.42%
4	Universidad Nacional de San Martín (UNSM)	11	3.74%
5	Establecimientos de atención médica de San Martín	11	3.74%
6	Establecimientos de atención médica de Bellavista	9	3.06%
7	Municipalidad Distrital de Tabaloso	7	2.38%
8	Municipalidad Distrital de Morales	7	2.38%
9	Municipalidad Distrital de Chazuta	7	2.38%
10	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI)	7	2.38%
11	Otros	145	49.32%
TOTAL		294	100.00%

de la papeleta de salida y de la Ley N° 29719, la falta o desactualización de los instrumentos de gestión y la obstaculización de la continuidad en el sistema educativo. Las quejas contra la UGEL San Martín se debieron a las irregularidades en la asistencia de personal y en la contratación de personal docente, la omisión de dar respuesta en el plazo legal y el incumplimiento de obligaciones laborales.

En el segundo lugar se ubica la Municipalidad Provincial de San Martín por irregularidades en la atención de denuncias y en el ejercicio de la potestad sancionadora, la contaminación sonora, la exigencia de requisitos excesivos para el otorgamiento de licencias y la omisión de dar respuesta en el plazo legal.

En cuarto lugar se encuentra la Universidad Nacional de San Martín (UNSM), básicamente, por la omisión de dar respuesta en el plazo legal a las solicitudes y peticiones del alumnado y del personal docente.

Los establecimientos de atención médica del MINSA en San Martín y Bellavista fueron quejados por el desconocimiento de la norma técnica de gestión ambiental del 2012 y la negativa a brindar al paciente copia de su historia clínica.

Las municipalidades distritales de Tabaloso, Morales y Chazuta fueron quejadas por las irregularidades en la atención de denuncias, en el ejercicio de la potestad de supervisión de construcción de obras, el incumplimiento del plazo para entregar información pública y la contaminación sonora.

Finalmente, la Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) presentó quejas por la omisión de dar respuesta en el plazo legal, restricciones al acceso a la propiedad formal y la demora en realizar visitas de verificación en las propiedades a formalizar.

3.26. Oficina Defensorial de Tacna

Atendió 3,087 casos: 695 quejas (22.5%), 486 petitorios (16.8%) y 1,904 consultas (61.7%). Se atendió a 3,089 recurrentes: 1,352 mujeres (43.8%), 1,366 varones (44.2%) y 371 organizaciones (12%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 36
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Instituciones educativas públicas	61	9.02%
2	Municipalidad Provincial de Tacna	50	7.40%
3	Gobierno Regional de Tacna	47	6.95%
4	Municipalidad Distrital de Pocollay	37	5.47%
5	Dirección Regional de Educación (DRE)	37	5.47%
6	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	36	5.33%
7	Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa	23	3.40%
8	Municipalidad Distrital de Cairani	23	3.40%
9	Centros Poblados de Tacna	16	2.37%
10	Red Asistencial Tacna—EsSalud	15	2.22%
11	Otros	331	48.96%
TOTAL		676	100.00%

Las instituciones educativas públicas⁴⁸⁸ ocuparon el primer lugar, por la obstaculización del acceso al sistema educativo debido a la cantidad limitada de vacantes, los cobros indebidos por formato único de trámite (FUT), inexistencia o irregularidades en la distribución de material educativo, principalmente en las zonas rurales de la Provincia de Candarave, maltrato físico y/o psicológico hacia el alumnado y la falta de atención a los casos de *bullying* en el Cercado de Tacna.

⁴⁸⁸ Los colegios más quejados fueron las IE «Jorge Martorell Flores» del distrito de Tacna, «Gerardo Arias Copaja» del distrito de Coronel Gregorio Albarracín L., « Mariscal Cáceres» del distrito de Ciudad Nueva y la IEI N° 432 «Pampas de Sitana» del distrito de Locumba.

Las quejas más frecuentes contra la Dirección Regional de Educación fueron la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información pública, la ausencia de la información exigida por ley en los portales web, la falta de pago de los beneficios laborales por tiempo de servicios, los subsidios por luto y sepelio. Las UGEL fueron quejadas por el maltrato físico y psicológico en la prestación del servicio educativo, la obstaculización en la continuidad en el servicio, así como por irregularidades en la contratación y nombramiento de docentes, la omisión de dar respuesta en el plazo legal y el incumplimiento de obligaciones laborales de los cesantes y jubilados con 25 y 30 años de servicio.

En segundo lugar se encuentra la Municipalidad Provincial de Tacna por quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información pública, la inejecución de resoluciones administrativas, incumplimiento de pago de beneficios laborales.

El Gobierno Regional de Tacna ocupó el tercer lugar por quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal, la vulneración del debido procedimiento, la falta de pago de los beneficios laborales, la vulneración del derecho de acceso a la información pública y la falta de pagos a pensionistas.

La Municipalidad Distrital de Pocollay registró quejas por el incumplimiento de obligaciones laborales y pactos colectivos y del plazo para la entrega de información pública, la negativa a entregar información pública argumentando excepciones no contempladas en la norma y la omisión de respuesta por escrito en el plazo legal.

El séptimo lugar fue ocupado por la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, por la exigencia de requisitos y cobros ilegales, la omisión de dar respuesta en el plazo legal de las peticiones administrativas y el incumplimiento de obligaciones laborales.

La Municipalidad Distrital de Cairani se ubica en el octavo lugar. Las quejas estuvieron relacionadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal; la falta de publicación de horarios de atención, de actualización y publicación del TUPA, de implementación de los libros de reclamaciones y de accesibilidad para personas con discapacidad.

Los centros poblados de Tacna ocuparon el noveno lugar por quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal, la falta de limpieza de las playas, los cobros ilegales de acceso a las playas, el incumplimiento de pago de beneficios laborales como sepelio y luto, y la falta de actualización y publicación del TUPA.

La Red Asistencial Tacna, específicamente el Hospital III «Daniel Alcides Carrión», ocupó el décimo lugar por quejas relacionadas con la demora en la adquisición de medicamentos e insumos y en responder a los reclamos formulados por los asegurados, seguida por la falta de información clara y completa respecto del tratamiento y medicamentos que debe usar el paciente.

3.27. Oficina Defensorial de Tumbes

Atendió 1,282 casos: 617 quejas (48.1%), 483 petitorios (37.7%) y 182 consultas (14.2%). Se atendió a 1,282 recurrentes: 467 mujeres (36.4%), 656 varones (51.2%) y 159 organizaciones (12.4%). A continuación, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Cuadro 37
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

Nº	Institución	Total	%
1	Municipalidad Provincial de Tumbes	92	14.11%
2	Instituciones educativas públicas	57	8.74%
3	Gobierno Regional de Tumbes	52	7.98%
4	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	51	7.82%
5	Dirección Regional de Educación (DRE)	35	5.37%
6	Hospitales regionales, institutos y similares—MINSA	25	3.83%
7	Aguas de Tumbes S.A.	25	3.83%
8	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	18	2.76%
9	Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital	16	2.45%
10	Universidad Nacional de Tumbes (UNTUMBES)	14	2.15%
11	Otros	267	40.95%
TOTAL		652	100.00%

La Municipalidad Provincial de Tumbes es la institución más quejada. Los principales motivos son la afectación del debido procedimiento, el incumplimiento de las obligaciones laborales, el abuso de funciones, la posible comisión del delito de peculado, irregularidades en los procesos de contratación de personal y la falta de pago a los trabajadores de limpieza pública y obreros.

Contra las instituciones educativas se presentaron casos de condicionamiento y restricción para que los estudiantes continúen en el sistema educativo. Sumado a ello, los casos por maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo.

Las quejas contra el Gobierno Regional de Tumbes se debieron al incumplimiento de obligaciones laborales, sobre todo, de grupos vulnerables como las personas con discapacidad, así como a decisiones que afectan a gremios de organizaciones de la sociedad civil, abuso de funciones y al incremento de presuntos delitos de corrupción de funcionarios.

El Hospital Regional de Tumbes fue quejado por cobros indebidos, maltrato físico y psicológico en la prestación del servicio y falta de información del diagnóstico al paciente y familiares; así como por intervenciones de oficio por deficiente mantenimiento y limpieza de las instalaciones de nosocomio.

Contra la empresa de Aguas de Tumbes S.A. se presentaron quejas relacionadas con el deficiente funcionamiento de los sistemas de agua y alcantarillado que generan contaminación, así como por la demora en la reparación de fallas e interrupción injustificada del servicio.

La Dirección Regional de Salud ocupa el octavo lugar. La mayoría de sus quejas están relacionadas con el funcionamiento deficiente de las micro-redes de salud para el otorgamiento de citas y referencias de pacientes y con el incumplimiento de obligaciones laborales e irregularidades en la contratación y nombramiento del personal.

La Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital presentó quejas por incumplimiento del plazo para entregar información pública, actuaciones negligentes en la supervisión de obras públicas y omisión de funciones que generan la vulneración de derechos de los ciudadanos y las irregularidades en la administración del presupuesto de obras públicas.

Finalmente, la Universidad Nacional de Tumbes fue quejada por el incumplimiento del plazo para entregar información pública.

3.28. Oficina Defensorial de Ucayali

Atendió 2,288 casos: 555 quejas (24.3%), 598 petitorios (26.1%) y 1,135 consultas (49.6%). Se atendió a 2,289 recurrentes: 998 mujeres (43.6%), 1,114 varones (48.7%) y 177 organizaciones (7.7%). En el cuadro 38, se detalla el listado de las instituciones más quejadas, así como de los motivos más frecuentes de presentación de las quejas que fueron admitidas a trámite.

Las UGEL y las instituciones educativas públicas son las más quejadas. Los principales motivos fueron las irregularidades administrativas (asistencia y desplazamiento de personal docente, distribución de material educativo, etc.), la inadecuada infraestructura de las instituciones educativas y el cobro de la cuota de APAFA como requisito para acceder a la matrícula.

Cuadro 38
LAS DIEZ INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS

N°	Institución	Total	%
1	Unidades de gestión educativa local (UGEL)	144	25.71%
2	Instituciones educativas públicas	80	14.29%
3	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo	32	5.71%
4	Dirección Regional de Salud (DIRESA)	26	4.64%
5	Programa Nacional de Alimentación Escolar QaliWarma—MIDIS	25	4.46%
6	Jefatura Regional de RENIEC	16	2.86%
7	Establecimientos de atención médica de Coronel Portillo	15	2.68%
8	Programa Nacional de Asistencia Solidaria, Pensión 65—MIDIS	12	2.14%
9	Gobernaciones y tenencia de gobernaciones—MININTER	11	1.96%
10	VI Dirección Territorial Policial	11	1.96%
11	Otros	188	33.57%
TOTAL		560	100.00%

Las quejas contra la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo se presentaron por falta de atención de las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública, así como por la omisión de respuesta en el plazo legal, falta de limpieza pública y la emisión de resoluciones administrativas.

En cuarto lugar se ubica la Dirección Regional de Salud, por la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud y el desabastecimiento o escasez de medicamentos. De forma particular, los establecimientos de salud de Coronel Portillo, que ocupa el séptimo lugar, fueron quejados por el insuficiente personal de salud contratado, sobre todo para prestar servicio en los puestos de salud de zona rural, en donde solo se encontró un técnico en enfermería como responsable del mismo.

El Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fue quejado por la demora en la entrega de los productos a las instituciones educativas, principalmente, en las zonas rurales más alejadas de la capital.

Por su parte, la Jefatura Regional de RENIEC registró quejas por la falta de información sobre el estado de los trámites, así como por la dilación en la entrega de los DNI. El Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 fue una de las instituciones más quejadas debido a la demora en la atención de las solicitudes para ser considerado beneficiario.

En noveno lugar, las gobernaciones o tenencia de gobernaciones fueron quejadas, en menor medida, por la dilación en el trámite de garantías personales. Finalmente, la VI Dirección Territorial Policial fue quejada por condicionar las denuncias y negarse a recibirlas.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

20 años

defendiendo
tus derechos

CAPÍTULO 4

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

CAPÍTULO 4

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

4.1. Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional

El deber de cooperación de la administración pública para con la Defensoría del Pueblo tiene nivel constitucional y está desarrollado en el artículo 161 de la Constitución Política y en el artículo 16 de nuestra Ley Orgánica, la Ley N° 26520. Constituye la obligación de todos los funcionarios y funcionarias de atender nuestras solicitudes de información y, en general, de facilitar nuestra labor de supervisión y nuestras diferentes intervenciones, ya sea a nivel administrativo, jurisdiccional, de conflictividad social, entre otros. Es fundamental y consustancial a la naturaleza de nuestras funciones, cuyo único poder reside en la autoridad ética de la institución y en su capacidad de persuadir a las entidades públicas.

Este nivel de colaboración es también una medida del comportamiento democrático del Estado que fortalece la institucionalidad, pues nuestras acciones se enfocan en mejorar su funcionamiento en beneficio de la efectiva vigencia de los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.

Por este motivo resulta relevante medirlo a fin de incidir en su mejora. Con este fin utilizamos dos instrumentos: nuestro Protocolo de Actuaciones Defensoriales (PAD) y nuestro Sistema de Información Defensorial (SID). Los resultados de esta evaluación se presentan en los siguientes rangos: del 0% al 50%, el nivel de cumplimiento se encuentra en «riesgo»; del 51% al 75%, en «alerta»; y del 76% al 100%, es «satisfactorio».

Cuadro 1
COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO
ÁMBITO NACIONAL, 2015

Entidad del Estado	Gestiones sustentadas realizadas			Defensómetro
	Total	Con respuesta relevante y oportuna		
		Sí	%	
Municipalidades provinciales	6,056	3,718	61.39%	Alerta
Direcciones Regionales de Educación (DRE)	3,084	2,208	71.59%	Alerta
Direcciones Regionales de Salud (DIRESA)	1,389	905	65.15%	Alerta
Oficina de Normalización Previsionales (ONP)	1,109	911	82.14%	Satisfactorio
Policía Nacional del Perú (PNP)	753	503	66.79%	Alerta
Gobiernos regionales	738	469	63.55%	Alerta
Seguro Social de Salud—EsSalud	658	414	62.91%	Alerta
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)	596	490	82.21%	Satisfactorio
Poder Judicial (PJ)	573	366	63.87%	Alerta
Ministerio de Educación (MINEDU)	554	308	55.59%	Alerta
Otros	5,073	3,398	66.98%	Alerta
TOTAL	20,583	13,690	66.51%	Alerta

Fuente: Defensoría del Pueblo, Defensómetro.

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE).

Como se observa en el cuadro 1, se registra un ligero retroceso. Este año el nivel de cooperación general es de 66.51%, mientras que en el 2014 fue de 69.80% y, en el 2013, de 66.21%. Asimismo, en el 2015 solo dos instituciones muestran un nivel de cumplimiento «satisfactorio», la ONP y el MIDIS.

Por otro lado, observamos con preocupación que, pese a tener un menor número de gestiones que en el 2014, el Ministerio de Educación es, por tercer año consecutivo, la entidad con mayor nivel de incumplimiento (44.4%), seguido por las municipalidades provinciales (38.61%), EsSalud (37.09%) y los gobiernos regionales (36.45%).

Asimismo, con excepción de la ONP, que registró un incremento de más del 5%, el nivel de cumplimiento de la mayoría de instituciones ha disminuido. Es el caso de EsSalud, la Policía Nacional del Perú (PNP), de las direcciones regionales de educación y el Poder Judicial, cuyo nivel cayó entre el 6.58% y el 5%.

Durante el 2016 se intensificará la labor de incidencia sobre las entidades para persuadirlas de atender la problemática de cada uno de sus ámbitos

de atención, con el objetivo de contribuir con ellas a garantizar los derechos fundamentales de las personas y la comunidad.

4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación

Nuestro mandato también comporta el deber de dar cuenta de las acciones llevadas por la administración pública, en relación con las investigaciones e intervenciones defensoriales. En ese sentido, tal como lo manda nuestra Ley Orgánica, hacemos llegar al Congreso de la República una lista de casos relevantes en los cuales determinados funcionarios y funcionarias han incumplido, de modo manifiesto, con el citado deber:

4.2.1. Oficina Defensorial de Apurímac

Nombre del funcionario: Ramiro Campana Miranda. Cargo: Director de la Red Asistencial—EsSalud. Número de expediente: 381-2015. Recurrente: Mario Espinoza Cruz.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 334- 2015-DP/OD-APUR, del 17 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre las diligencias realizadas para atender el reclamo del ciudadano por la mala atención brindada en el servicio de emergencia.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 440- 2015-DP/OD-APUR, del 23 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 591- 2015- DP/OD APUR, del 30 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 628- 2015- DP/OD APUR, del 22 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Elio Vidal Robles. Cargo: Director de la Red de Salud—Abancay. Número de expediente: 738-2015. Recurrente: Juan de Dios Llerena Vargas.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 380- 2015-DP/OD APUR, del 26 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre la demora en la atención a un pedido de acceso a la información pública.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 438- 2015-DP/OD-APUR, del 23 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Oficio N° 544- 2015-DP/OD-APUR, del 10 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 622- 2015-DP/OD -APUR, del 16 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1-2016-DP/OD -APUR, del 6 de enero de 2016.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

4.2.2. Oficina Defensorial de Arequipa

Nombre del funcionario: Ronald Ibáñez Barreda Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero. Número de expediente: 518-2015. Recurrente: Edgardo Rivera Polar.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 532- 2015-DP/OD/AQP, del 26 de febrero de 2015.	Se solicita información a la Municipalidad sobre la atención a los diversos requerimientos del ciudadano.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 706- 2015-DP/OD/AQP, del 20 de marzo de 2015.	Se reitera el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 808- 2015-DP/OD-AQP, del 7 de abril de 2015.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	
Oficio N° 2249-2015-DP/OD-AQP, del 20 de agosto de 2015.	Se solicitó una cita con el Alcalde de la Municipalidad para brindar seguimiento a los requerimientos y compromisos asumidos en la reunión.	Reunión con el Alcalde y funcionarios de la Municipalidad, el 15 de abril de 2015.
Oficio N° 2554-2015-DP/OD-AQP, del 17 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de reunión.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 2858-2054-DP/OD-AQP, del 20 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de reunión.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 3320-2015- DP/OD/AQP, del 7 de diciembre de 2015.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.3. Oficina Defensorial de Ayacucho

<p>Nombre del funcionario: Jorge de la Cruz Cabana. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Sucre. Número de expediente: 2062-2015. Recurrente: Jim Domingo Arone Tomaylla.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 476-2015-DP/OD AYA, del 14 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención al pedido de reconocimiento de la nueva junta directiva del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sucre.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 556-2015-DP/OD-AYA, del 21 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 797-2015-DP/OD -AYA, del 30 de diciembre de 2015.	Se recomendó responder a las solicitudes del Sindicato de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sucre.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Marco Antonio Llerena Zumaeta. Cargo: Responsable de la línea de investigación de habilitaciones y cancelaciones de la Sub Gerencia de Depuración de Identificación del RENIEC. Número de expediente: 2760-2015. Recurrente: Tito Cancho Galindo.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 570-2015-DP/OD AYA, del 3 de setiembre de 2015.	Se solicitó información sobre la demora en la obtención del DNI.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 656-2015-DP/OD-AYA, del 7 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 793-2015-DP/OD -AYA, del 30 de diciembre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación al Jefe Regional VII del RENIEC Ayacucho.	Omisión de respuesta.

4.2.4. Módulo de Atención Defensorial de Puquio

<p>Nombre de la funcionaria: Benigna Anampa Rodríguez. Cargo: Unidad de Gestión Educativa Paucar del Sara Sara. Número de expediente: 1220-2015. Recurrente: De oficio. Afectados/as: Estudiantes de Colta.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 347-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 23 de octubre de 2015.	Se solicitó información sobre las gestiones realizadas para mejorar la infraestructura de los niveles inicial y secundario de las instituciones educativas del distrito de Colta.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 406-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 11 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 450-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 29 de diciembre de 2015.	Se recomendó cumplir con sus funciones establecidas en la Ley N° 28044.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Plinio Quispe Rafael. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Colta. Número de expediente: 1221-2015. Recurrente: De oficio. Afectados/as: Estudiantes de Colta.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 347-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 23 de octubre de 2015.	Se solicitó información sobre las gestiones realizadas para mejorar la infraestructura de los niveles inicial y secundario de las instituciones educativas del distrito de Colta.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 406-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 11 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 450-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 29 de diciembre de 2015.	Se recomendó cumplir con su competencia en temas de educación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: José Héctor Quispe Mitma. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Lucanas. Número de expediente: 15481-2015. Recurrente: Paulina Espinoza de Espinoza.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 229-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 3 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención al pedido de compensación económica por afectación de predio.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 290-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 17 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 354-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 2 de noviembre de 2015.	Se recomendó cumplir con dar atención a lo solicitado por la recurrente, a la brevedad.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Peter Yucra Tito. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho. Número de expediente: 24-2015. Recurrente: Nely Mejía Huallpa.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 14-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 16 de enero de 2015.	Se solicitó información sobre la demora en la reposición de la ciudadana en su puesto de trabajo, ordenado mediante la Resolución N° 24 (29/10/2014) del Juzgado Mixto de Lucanas.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 76-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 14 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 140-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 25 de mayo de 2015.	Se recomendó cumplir con la ejecución de la resolución y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Peter Yuca Tito. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de Huaycahuacho. Número de expediente: 25-2015. Recurrente: Nely Mejía Huallpa.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 13-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 16 de enero de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago de la remuneración de la recurrente y el estado de trámite de sus solicitudes.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 75-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 14 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 140-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 25 de mayo de 2015.	Se recomendó responder a la solicitud y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Olger Chaparro López. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Parinacochas. Número de expediente: 717-2015 y 718-2015. Recurrente: De oficio.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 210-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 10 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre la ausencia de los docentes en horario de clases del Anexo de Relave.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 284-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 17 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 355-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 3 de noviembre de 2015.	Se recomendó remitir los actuados a la Comisión de Procesos Disciplinarios de la UGEL Parinacochas.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Olger Chaparro López. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Parinacochas. Número de expediente: 200-2015. Recurrente: Ady Margot Espinoza Gallegos.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 91-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 27 de marzo de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención de la solicitud de destaque por motivos de salud de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 164-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 15 de mayo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 271-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 7 de setiembre de 2015.	Se recomendó la atención de la solicitud de destaque de la recurrente.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Julio César Machado Huayanca. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lucanas. Número de expediente: 547-2015. Recurrente: Edén Morales Romero. Afectados/as: Estudiantes de la IEI N° 202, Sancos.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 182-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 26 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre el estado del trámite de las solicitudes presentadas por los padres de familia de la IEI N° 202 y sobre las acciones administrativas y/o disciplinarias adoptadas contra la Directora de la Institución.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 254-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 18 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 361-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 12 de noviembre de 2015.	Se recomendó que de forma inmediata disponga bajo responsabilidad el inicio de la investigación administrativa correspondiente y la adopción de las medidas de protección de ser pertinente.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Carlos Alberto Saravia Hernández. Cargo: Director de la Red de Salud de Lucanas. Número de expediente: 85-2015. Recurrente: Marcelina Manya Jarpi.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 51-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 17 de febrero de 2015.	Se solicitó información sobre el estado de trámite de las peticiones formuladas por la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 56-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 26 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 102-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 10 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 193-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 8 de julio de 2015.	Se recomendó cumplir, a la brevedad, con dar atención a las solicitudes de la recurrente.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Carlos Alberto Saravia Hernández. Cargo: Director de la Red de Salud de Lucanas. Número de expediente: 101-2015 y 103-2015. Recurrente: Marcelina Manya Jarpi.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 70-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 14 de marzo de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago a la recurrente de la bonificación dispuesta en el Decreto de Urgencia N° 037- 94.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 103-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 10 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 194-2015- DP/OD-AYAC/PUQ, del 8 de julio de 2015.	Se recomendó cumplir, a la brevedad, con las solicitudes de la recurrente.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Carlos Alberto Saravia Hernández. Cargo: Director de la Red de Salud de Lucanas. Número de expediente: 677-2015. Recurrente: Gregoria Landa Cuaresma.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 223-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 18 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre el proceso de reasignación 2014 en el que se establecía las etapas de evaluación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 313-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 6 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 330-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 16 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Oficio N° 390-2015-DP/OD-AYAC/PUQ, del 23 de noviembre de 2015.	Se recomendó cumplir, a la brevedad, con las solicitudes de la recurrente.	Omisión de respuesta.

4.2.5. Oficina Defensorial de Cajamarca

<p>Nombre del funcionario: Antonio Montalvo Montalvo. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Miracosta. Número de expediente: 613-2015. Recurrente: Ysela Karina Cubas Mundaca.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 135-2015-DP/OD-CAJ, del 17 de abril de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago pendientes de la obra de construcción cultural Miracosta.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 282-2015-DP/OD-CAJ, del 10 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 357-2015-DP/OD-CAJ, del 29 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Fernando Arbildo Quiroz. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Marcos. Número de expediente: 902-2015. Recurrente: Antonio Eleazar Valderrama Verastegui.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 311-2015-DP/OD-CAJ, del 27 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre el incumplimiento del plazo para la entrega de la información pública solicitada por el recurrente.	Se nos brindó información incompleta, a través del Oficio N° 047-2015-MPSM/GM.
Oficio N° 452-2015-DP/OD-CAJ, del 21 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 549-2015-DP/OD-CAJ, del 11 de diciembre de 2015.	Se le instó a entregar la información solicitada y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Edinson Carrasco Olivera. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sócata, Cutervo, Cajamarca. Número de expediente: 914-2015. Recurrente: De oficio.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Supervisión realizada el 26 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre los cobros ilegales por inscripción de nacimiento. Asimismo, se recomendó el cese del cobro por inscripción y rectificación de actas y partidas de nacimiento.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 520-2015-DP/CAJ, del 2 de diciembre de 2015.	Se recomendó la modificación del TUPA de la Municipalidad Distrital de la Sócata.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 9-2016-DP/CAJ, del 12 de enero de 2016.	Se reiteró el pedido de información y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Emiliano Sánchez Bances. Cargo: Juez del Juzgado de Investigación Preparatoria de Cutervo. Número de expediente: 1113-2015. Recurrente: De oficio.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Supervisión realizada el 25 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de individualización en los pedidos de requisitorias supervisadas.	Nos informó que todo partía de la documentación no individualizada enviada por la PNP. En entrevista con el SOS PNP Teodoro Callosos se confirmó dicha información.
Oficio N° 520-2015-DP/CAJ, del 2 de diciembre de 2015.	Se recomendó realizar la debida individualización de los imputados y se solicitó información sobre las medidas adoptadas para dar cumplimiento a la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 9-2016-DP/CAJ, del 12 de enero de 2016	Se reiteró el pedido de información y se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Guillermo Huamán Díaz. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de la Encañada. Número de expediente: 610-2015. Recurrente: De oficio.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 519-2015-DP/CAJ, del 30 de noviembre de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de implementación de rampas para personas con discapacidad. Asimismo, se recomendó tomar medidas adecuadas y necesarias en todos los locales de la Municipalidad.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 10-2016-DP/CAJ, del 12 de enero de 2016.	Se reiteró el pedido de información y comunicó el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.6. Módulo de Atención Defensorial de Jaén

Nombre de la funcionaria: Carmen del Rosario Orrego Cumpa. Cargo: Administradora Local del Agua de Chinchipe Chamaya. Número de expediente: 1588-2014. Recurrente: Yonen Gonzales Rojas. Afectada: Población de los distritos de Pucará y Pomahuaca.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 366-2014-DP/OC-CAJ/M-JAÉN, del 16 diciembre del 2014.	Se solicitó información sobre las acciones adoptadas para la supervisión del vertimiento de residuos al río Huancabamba generado por ODEBRECHT.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Administradora Local del Agua Chinchipe Chamaya, el 19 de enero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Manifestó que Odebrecht no contaba con ningún tipo de autorización de vertimientos. Asimismo, realizarían la supervisión inmediata, así como daría respuesta por escrito.
Oficio N° 28-2015-DP/OD-CAJ/M-JAÉN, del 2 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 74-2015-DP/OD-CAJ/M-JAÉN, del 14 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información y se le recordó el deber de cooperación.	Se informó el 11 de mayo de 2015, que ODEBRECHT no proporcionó su Estudio de Impacto Ambiental ni autorización para vertimientos.

4.2.7. Oficina Defensorial de Callao

Nombre de la funcionaria: María del Carmen Sánchez Medina. Cargo: Gerenta de la Red Sabogal Sologuren—EsSalud—Callao. Número de expediente: 2032-2015. Recurrente: Marisol Oros Peña.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 946-2015-DP/OD-CALLAO, del 26 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre el resultado de la investigación administrativa por inadecuada atención brindada por el servicio de emergencia del Hospital «Luis Negreiros Vega», copia de un informe médico y medidas que serían adoptadas para atender la queja de la ciudadana.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1173-2015-DP/OD-CALLAO, del 20 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1418-2015-DP/OD-CALLAO, del 28 de diciembre de 2015.	Se recomendó la continua capacitación del personal de emergencia respecto al carácter imperativo de las normas sobre la materia, así como, brindar respuesta a la ciudadana y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre de la funcionaria: María del Carmen Sánchez Medina. Cargo: Gerenta de la Red Sabogal Sologuren—EsSalud—Callao. Número de expediente: 5126-2015. Recurrente: William Américo Meza.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1275-2015-DP/OD CALLAO, del 12 de noviembre de 2015.	Se solicitó información sobre el cambio del medicamento «Oxicarbamazepina» por «Carbamazepina», dado que el último generaba malestar en paciente con «circunvolución parahipocámpica derecha».	Omisión de respuesta.
Correo electrónico dirigido al Gerente de la Clínica de la Red Asistencial Sabogal, del 17 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1417-2015-DP/OD-CALLAO, del 30 de diciembre de 2015.	Se recomendó disponer la evaluación de las reacciones adversas del medicamento en el paciente, así como que brinde respuesta formal al ciudadano y se cumpla con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre de la funcionaria: María del Carmen Sánchez Medina. Cargo: Gerenta de la Red Sabogal Sologuren—EsSalud. Número de expediente: 5305-2015. Recurrente: Claudia Pomar Veliz.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1302-2015-DP/OD CALLAO, del 20 de noviembre de 2015.	Se solicitó información sobre el pedido de traslado a otro centro de salud por la ciudadana, debido a la supuesta mala atención.	Omisión de respuesta.
Correo electrónico del 13 de enero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

4.2.8. Oficina Defensorial de Cusco

<p>Nombre del funcionario: Germán Zecenarro Madueño. Cargo: Rector de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Número de expediente: 722-2015. Recurrente: Rufino Justo Aguilar Valer.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1656-2015-DP/OD-CUSCO, del 13 de agosto del 2015.	Se solicitó información sobre la demora en atender el recurso de reconsideración presentado por el ciudadano.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1794-2015-DP/OD-CUSCO, del 8 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con la oficina de Secretaría del Rectorado, el 14 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con la oficina de Secretaría del Rectorado, el 28 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Raúl Achahui Núñez. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Canas. Número de expediente: 964-2015. Recurrente: Braulio Lema Mamani.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1238-2015-DP/OD-CUSCO, del 3 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre la solicitud de nivelación de remuneración del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1471-2015-DP/OD-CUSCO, del 5 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1801-2015-DP/OD-CUSCO, del 8 de septiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Wilbert Sánchez Airampo. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de La Convención. Número de expediente: 486-2015. Recurrente: Javier Quispe Huamán.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 33-2015-DP/MAD-LC/CUSCO/gc, del 1 de abril de 2015.	Se solicitó información sobre la demora en el pago de su remuneración como trabajador de soporte técnico.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 66-2015-DP/MAD-LC/CUSCO/gc, del 12 de mayo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 116-2015-DP/MAD-LC/CUSCO/gc, del 8 de julio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Fermin Pedro Ccosco Ccapcha. Cargo: Jefe de la Oficina de Registro de Estado Civil de la Municipalidad del Centro. Poblado Menor de Cconchacalla—Anta. Número de expediente: 9-2015. Recurrente: Anderson Genrry Mamani Ccapcha.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 148-2015-DP/ODCUSCO, del 16 de febrero de 2015.	Se solicitó información sobre la solicitud de rectificación de acta de nacimiento del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 878-2015-DP/OPDCUSCO, del 22 de mayo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1297-2015-DP/ODCUSCO, del 8 de julio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

4.2.9. Oficina Defensorial de Junín

<p>Nombre de la funcionaria: Gladys Orellana Socualaya. Cargo: Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancayo. Número de expediente: 2534-2014. Recurrente: De oficio.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1183-2014-DP/OD-JUNIN-MADCH, del 26 de agosto de 2014.	Se solicitó información sobre las medidas adoptadas para verificar la asistencia de los y las docentes de la IE «19 de Abril», así como sobre los informes mensuales remitidos a la Unidad de Gestión Educativa Local de Chupaca.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Jefe de Personal de la UGEL Chupaca, Roque Glicerio Lara Pérez, el 21 de octubre de 2014.	Se reiteró el pedido de información y las recomendaciones realizadas. Asimismo, se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 91-2015- DP/JUNIN-CIACH, del 26 de enero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Coordinador de Personal de la UGEL Chupaca, Ricardo Santibáñez Llanco, el 23 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 13 de marzo de 2015 se daría respuesta por escrito.
Entrevista con la Secretaría Técnica de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos de la UGEL Chupaca, el 21 de octubre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Walter Angulo Mera. Cargo: Director Regional de Educación. Número de expediente: 366-2015. Recurrente: Dina Diana Filio Rafael.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 182-2015-DP/OD-JUNÍN-AAEE, del 16 de febrero de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago por los servicios prestados de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 247-2015-DP/OD-JUNÍN-AAEE, del 3 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se nos informó mediante el Oficio N° 099-2015-GRJ/DREJ-OADM, la elaboración del contrato por locación de servicio y se dispondrá el pago adeudado.
Entrevista con el encargado de Adquisiciones de la DRE Junín, el 20 de mayo 2015.	Se solicitó información sobre documentación para el contrato.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 553-2015-DP/OD-JUNIN-AAEE, del 29 de mayo de 2015.	Se recomendó la elaboración del contrato y cumplir con el pago adeudado.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 704-2015-DP/OD-JUNIN-AAEE, del 6 de julio de 2015.	Se solicitó cumplir con las recomendaciones.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 928-2015-DP/OD-JUNIN-AAEE, del 8 de septiembre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Heracleo Gil Terreros Zárate. Cargo: Municipalidad Distrital de Mariscal Castilla. Número de expediente: 3103-2014. Recurrente: César Tiburcio Martínez Valladares.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1720-2014-DP/OD-JUNIN/CAIC, del 18 de diciembre de 2014.	Se solicitó información sobre el pedido de acceso a la información del ciudadano.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 17-2015-DP/OD-JUNÍN, del 10 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 17-2015- DP/OD-JUNÍN, del 29 de abril de 2015.	Se recomendó cumplir con entregar al ciudadano la información requerida.	Omisión de respuesta.

4.2.10. Módulo de Atención Defensorial de La Merced

<p>Nombre del funcionario: Elvis Daniel Yancan Ricaldi. Cargo: Director Ejecutivo de la Red de Salud de Chanchamayo. Número de expediente: 369-2015. Recurrente: Jacob Israel Ccaccya Taipe.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 245-2015-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 28 de setiembre de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago por los servicios realizados del recurrente. Asimismo, se recomendó cumplir con el pago e iniciar el procedimiento disciplinario correspondiente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 326-2015-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 25 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 355-2015-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 16 de diciembre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación al Director de la Dirección Regional de Salud Junín.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Juan Pariona Navarro. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Luis de Shuaro. Número de expediente: 525-2015. Recurrente: Omer Adrián Socualaya Aliaga.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 214-2015-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 11 de setiembre de 2015.	Se solicitó información sobre el término de la obra «Mejoramiento del Servicio Educativo en la IE Integrado «Sanchirio Palomar» en el CCPP Sanchirio Palomar» y se recomendó adoptar las medidas necesarias para concluirlo, así como iniciar el procedimiento disciplinario contra los responsables de la paralización.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 333-2015-DP/OD-JUNIN/M-LMM, del 25 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 357-2015-DP/OD-JUNIN/M-LM, del 17 de diciembre de 2015.	Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.11. Módulo de Atención Defensorial de Satipo

Nombre del funcionario: Orlando Salcedo Aguilar. Cargo: Director Unidad de Gestión Educativa Local de Pangoa. Número de expediente: 152-2015. Recurrente: Abad Víctor Borja Quispe.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 104-2015-DP/OD-JUNIN, del 27 de febrero de 2015.	Se solicitó información sobre el proceso de adjudicación de contratación docente 2015. Asimismo, se recomendó declarar de oficio la nulidad del proceso y convocar a uno nuevo, iniciando el proceso disciplinario de los integrantes de la comisión del proceso.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 138-2015-OD-JUNIN/MAD-SAT, del 29 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información y cumplir con la recomendación.	Omisión de respuesta.

4.2.12. Oficina Defensorial de Lima

Nombre de la funcionaria: Fanny Beatriz Eto Chero. Cargo: Gerenta de Transporte Urbano de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Número de expediente: 15341-2015. Recurrente: Judith Genoveva Murrugarra Linares.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 222-2015-DP/OD-LIMA-SP, del 31 de julio de 2015.	Se requirió información sobre la atención de la solicitud de autorización para prestar el servicio de taxi en Lima Metropolitana, presentada por la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 315-2015-DP/OD-LIMA-SP, del 24 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se nos brindó información parcial y fuera de plazo, mediante el Oficio N° 176-2015-MML/GTU-STM, del 19 de noviembre de 2015.
Comunicación telefónica con funcionaria del Área Legal de la GTU el 10 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que nos brindarían respuesta en los próximos días.
Comunicación telefónica con funcionaria del Área Legal de la GTU el 1 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se nos informó que deberíamos tomar contacto directo con la Subgerencia del Servicio de Taxi Metropolitano de la GTU.
Oficio N° 820-2015-DP/OD-LIMA, del 14 de diciembre de 2015.	Se recomendó dar atención al pedido de la ciudadana y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Augusto Miyashiro Yamashiro.
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chorrillos.
 Número de expediente: 1538-2015.
 Recurrente: Jacinta Maximiliano Acuña Llantoy de Cordero.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1167-2015-DP/OD-LIMA-DESC, del 2 de setiembre de 2015.	Se requirió información sobre la atención brindada a la solicitud de reubicación laboral por salud de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1320-2015-DP/OD-LIMA-DESC, del 7 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	
Entrevista con la Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Distrital de Chorrillos, el 2 de noviembre de 2015.	Se reiteró pedido de información.	Señaló que se requirió formalmente a la recurrente la presentación de su hoja de vida, a efectos de evaluar otras funciones por asignarse.
Oficio N° 750-2015-DP/OD-LIMA, del 11 de noviembre de 2015.	Se recomendó al Alcalde de Chorrillos evaluar la solicitud de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 832-2015-DP/OD-LIMA, del 17 de diciembre de 2015.	Se recomendó al Alcalde la reubicación de la recurrente.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Luis Alberto Quintanilla Gutiérrez.
 Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 7.
 Número de expediente: 17845-2015.
 Recurrente: Bertha Edith Dávila Reátegui.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1167-2015-DP/OD-LIMA-DESC, del 11 de agosto de 2015.	Se requirió información sobre las medidas adoptadas para brindar atención a la solicitud de pago de las bonificaciones por cumplimiento de 20 y 25 años de prestación de servicios, así como de la bonificación por concepto de preparación de clases.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1330-2015-DP/OD-LIMA-DESC, del 7 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 707-2015-DP/OD-LIMA, del 3 de noviembre de 2015.	Se recomendó al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 07 la atención efectiva a ambas solicitudes de la recurrente.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Pedro Gonzalo Chavarry Vallejos. Cargo: Fiscal Supremo de Control Interno. Número de expediente: 14446-2015. Recurrente: Miguel Castro Ortiz.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 445-2015-DP/OD-LIMA-AJ, del 17 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre la queja funcional interpuesta contra una fiscal (1 de febrero de 2015).	Omisión de respuesta.
Oficio N° 533-2015-DP/OD-LIMA-AJ, del 23 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 704-2015-DP/OD-LIMA-AJ, del 3 de noviembre de 2015.	Se recomendó emitir pronunciamiento sobre la queja y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Visita a la Mesa de Partes de la Fiscalía Suprema de Control Interno, del 15 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se tomó conocimiento que el 30 de noviembre de 2015 se emitió la resolución definitiva.

Nombre del funcionario: José Luis Huamaní Gonzáles. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Surquillo. Número de expediente: 14970-2015. Recurrente: Héctor Manuel Lazo Escorza.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1333-2015-DP/OD-LIMA-BA, del 5 de agosto del 2015.	Se requirió información sobre la solicitud de acceso a la información pública del recurrente.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Gerente Municipal de Surquillo, del 14 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Informó acerca de gestiones internas a fin de brindar respuesta al recurrente.
Oficio N° 15888-2015-DP/OD-LIMA-BA, del 9 de setiembre del 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Surquillo, del 29 de setiembre 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Informó que el pedido se encontraba en evaluación en la Gerencia Municipal.
Recomendación al Alcalde de Surquillo, con Oficio N° 671-2015-DP/OD-LIMA, del 16 de octubre de 2015.	Se recomendó la entrega de la información pública solicitada por el recurrente.	Omisión de respuesta.
Reunión con la Gerente de Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Surquillo, del 17 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información y el cumplimiento de la recomendación.	Se nos informó de una respuesta para el 23 de noviembre 2015. No ocurrió.

<p>Nombre del funcionario: Juan Carlos Zurek Pardo-Figueroa. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Molina. Número de expediente: 12122-2015. Recurrente: Vilma de los Ríos Espino.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1150-2015-DP/OD-LIMA-BA, del 3 de julio del 2015.	Se solicitó información sobre la atención de la denuncia del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1392-2015-DP/OD-LIMA-BA, del 13 de agosto del 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Subgerente de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de Distrital de La Molina, del 19 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información	Se nos informó que se daría respuesta al recurrente en agosto del 2015.
Visita de inspección a la Subgerencia de Fiscalización Administrativa de la Municipalidad de Distrital de La Molina, del 6 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	La secretaria de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa informó que a la recurrente se le cursó una carta informativa, del 29 de setiembre de 2015.
Recomendación al Alcalde de Surquillo, con Oficio N° 689-2015-DP/OD-LIMA, del 28 de octubre de 2015.	Se recomendó acciones de fiscalización y el cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.13. Oficina Defensorial de Lima Norte

Nombre de la funcionaria: Aurelia Pasapera Calle. Cargo: Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 2. Número de expediente: 2030-2015. Recurrente: Luis Guillermo Pasco Amez.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1085-2015-DP / OD-LIMA-NORTE, del 29 de setiembre de 2015.	Se solicitó información sobre el presunto incumplimiento de la Resolución Ministerial N° 214-2014-ED.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1358-2015-DP / OD-LIMA-NORTE, del 11 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Asesor Legal de la UGEL N° 2, del 18 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó la revisión de documentos para responder por escrito al recurrente.

Nombre del funcionario: Luis Dulanto Monteverde. Cargo: Director del Hospital «Cayetano Heredia». Número de expediente: 15195-2015. Recurrente: Manuel Sánchez Huancachoque.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1086-2015-DP / OD-LIMA-NORTE, del 8 de setiembre de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención al cumplimiento de pago solicitado por el recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1484-2015-DP / OD-LIMA-NORTE, del 29 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Entrevista con el jefe del área de Logística del Hospital, del 21 de octubre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación.	Se nos informó la posibilidad de pago, sin embargo, hasta la fecha no se ha dado respuesta formal.

<p>Nombre del funcionario: Fredy Socca. Cargo: Ingeniero de la Oficina de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de Independencia. Número de expediente: 309-2015. Recurrente: Ubaldo Roque Ormeño. Afectado: Asentamiento Humano Mariano Melgar, Independencia.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 251-2015-DP/OD-LIMA/NORTE del 5 de marzo del 2015.	Se solicitó información sobre la denuncia por irregularidades en el visado de planos de la Asociación Mariano Melgar y las acciones que se implementarían para atenderla.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 251-2015-DP-OD-LIMA/NORTE, del 5 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Ingeniero a cargo del expediente de la Oficina Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Independencia, del 8 de julio de 2015.	Se recomendó mayor celeridad para resolver el expediente.	Se informó que se ha citado a las partes para mayor información.
Entrevista con la Gerente de Desarrollo Urbano, el 8 de julio de 2015.	Nos informó que se realizó una inspección, pero no expuso documentación alguna.	Convoca al Ing. Socca y se le requiere mayor celeridad en el expediente.
Entrevista con el Ingeniero a cargo del expediente de la Oficina Desarrollo Urbano de la Municipalidad de Independencia, del 25 de julio de 2015.	Se nos informó de una reunión con el ciudadano.	No se ha adoptado las medidas necesarias para verificar el procedimiento de aprobación del plano, ni la superposición de lotes denunciado. Firma el acta con observaciones.
Oficio N° 998-2015-DP-OD-LIMA/NORTE, del 17 de agosto de 2015.	Se recomendó la verificación del procedimiento de visado de planos y el inicio del procedimiento disciplinario, de corresponder.	La Gerente de Desarrollo Urbano nos mostró la documentación que acredita las acciones adoptadas para la correcta tramitación del expediente y el llamado de atención al funcionario a cargo del caso.

<p>Nombre de la funcionaria: Heydee Yazmín Mac Pherson Molina. Cargo: Jueza del Noveno Juzgado Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Número de expediente: 2055-2015. Recurrente: Silvia Liliana Garrido Pinedo. Afectado: George Bryan Valentín Garrido.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 955-2015-DP/OD-LIMA-NORTE, del 25 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre el estado del proceso y la demora en elevar el expediente a la Sala Penal.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1611-2015-DP/OD-LIMA-NORTE, del 18 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Visita a mesa de partes del Poder Judicial de Lima Norte.	Se reiteró el pedido de información.	Nos informaron que se encuentra pendiente de dar cuenta de escritos y el proceso no se eleva a la Sala Penal.

<p>Nombre de la funcionaria: Ynés Gladys Cadillo Mercado. Cargo: Séptimo Juzgado de Paz Letrado de Comas. Número de expediente: 2079-2015. Recurrente: Milagros del Rosario Horna Vergara. Afectado: Niño A.Y.C.H. (tres años de edad)</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Visita de supervisión al Séptimo Juzgado de Paz Letrado de Comas.	Se solicitó información sobre la dilación en el proceso de aumento de alimentos y las razones de la calificación errada del problema de discapacidad (autismo) como problema de conducta.	Se negó a atendernos, argumentando que el secretario a cargo del caso no se encontraba.
Oficio N° 980-2015-DP/OD-LIMA-NORTE, del 17 de agosto de 2015.	Se pone en conocimiento nuestra visita realizada. Asimismo, se adjunta un breve informe sobre el autismo y los deberes del Estado hacia a los niños y niñas con discapacidad. Finalmente, se recordó el deber de cooperación y se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta. Sin embargo, verificamos de la Consulta de Expedientes Judiciales se ordenó agregar a los autos el oficio presentado por nuestra institución.
Oficio N° 26-2016-DP/OD-LIMA-NORTE dirigido al Jefe de la Oficina de Control de la Magistratura de Lima Norte, del 6 de enero de 2016.	Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación por la Jueza del Séptimo Juzgado de Paz Letrado de Comas.	En espera de respuesta.
Oficio N° 27-2016-DP/OD-LIMA-NORTE dirigido al Presidente de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, del 6 de enero de 2016.	Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación por la Jueza del Séptimo Juzgado de Paz Letrado de Comas.	En espera de respuesta.

4.2.14. Oficina Defensorial de Lima Sur

<p>Nombre del funcionario: Javier Ernesto Altamirano Coquis. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores. Número de expediente: 2014-2014. Recurrente: Guillermo Guevara Ochoa.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1166-2014-DP/OD-LIMA-SUR, del 5 de diciembre de 2014.	Se solicitó información sobre la falta de atención del recurso de apelación del recurrente contra de la Resolución de Gerencia de Administración y Finanzas.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 738-2015-DP/OD-LIMA-SUR, del 19 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 808-2015-DP/OD-LIMA-SUR, del 14 de setiembre de 2015.	Se recordó el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Asesor Legal de la entidad, del 6 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se nos Informó que el 20 de octubre de 2015 se emitió el Informe Legal N° 376-2015-MDSJM/GAJ, remitido a Gerencia Municipal para la emisión de la Resolución Administrativa.

4.2.15. Oficina Defensorial de Loreto

<p>Nombre de los funcionarios: Javier Yglesias Sánchez, Fernando Meléndez Celis y Carmen Núñez Rengifo. Cargo: Director Regional de Educación de Loreto, Gobernador Regional y Gerente de Desarrollo Social de Loreto. Número de expediente: 1069-2014, 1072-2014, 1202-2014, 1629-2014, 1619-2014, 1073-2015, 1023-2014, 915-2015, 1010-2015. Recurrente: De oficio.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 856-2014-DP/OD-LOR, del 20 de noviembre de 2014.	Se solicitó información sobre la situación de los internados y del Centro Rural de Formación de Alternancia de las diferentes comunidades.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 856-2015-DP/OD-LOR, del 13 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 969-2015-DP/OD-LOR, del 4 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Aldo Camilo Paino Inuma. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital Las Amazonas, provincia de Maynas, Departamento Loreto. Número de expediente: 1257-2015 y 1278-2015. Recurrente: Telésforo Ramírez Carihuazari.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 897-2015-DP/OD-LORETO, del 12 de octubre de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de funcionamiento del Centro de Promoción y Vigilancia Comunal del Cuidado Integral de Madres y Niño del Centro Poblado Orán y el Albergue Estudiantes Municipal de Francisco de Orellana.	Mediante el Oficio N° 193-2015-A-MDLA, de fecha 27 octubre de 2015, el Alcalde nos solicitó cinco días de plazo para responder. Sin embargo, no se cumplió.
Oficio N° 898-2015-DP/OD-LOR, del 13 de octubre de 2015.	Se solicitó información sobre el presupuesto municipal con el que cuentan ambos proyectos y las acciones de refacción a la infraestructura, entre otros.	En reunión sostenida con el Alcalde indicó que nos otorgaría respuesta a la brevedad posible. Sin embargo a la fecha no ha cumplido.

<p>Nombre del funcionario: Herman Federico Silva Delgado. Cargo: Director Regional de Salud. Número de expediente: 212-2015. Recurrentes: Juli Pilco Sandoval y población de las CC.NN. San Miguel, Nuevo San Juan, Tangarana y Santa Rita de Castilla.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 234-2015-DP/OD-Loreto, del 25 de marzo de 2015.	Se solicitó información sobre el cobro de S/ 10.00, realizado por un trabajador del Puesto de Salud Santa Rita de Castilla, para que la población de las CC.NN. San Miguel, Nuevo San Juan, Tangarana y Santa Rita de Castilla, distrito de Parinari, acceda al Sistema Integral de Salud-SIS; y las acciones adoptadas por la Dirección Regional de Salud al respecto.	La DIRESA nos informó, mediante el Oficio N° 0375-2015-GRL-DRSL/30.06 que verifiqué la conducta infractora del funcionario y ordenó dar inicio al procedimiento disciplinario, respectivo.
Oficio N° 453-2015-DP/OD-Loreto, del 22 de mayo de 2015.	Se solicitó información sobre las medidas adoptadas por la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos para sancionar al funcionario, así como, las medidas necesarias a fin de que no se repita dicha vulneración.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1-2016-DP/OD-Loreto, del 5 de enero de 2016.	Se recomendó verificar el procedimiento disciplinario, adoptar las acciones necesarias para superar la situación y cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.16. Oficina Defensorial de Moquegua

Nombre del funcionario: Claudio Huamán Orteguerin. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Nieto. Número de expediente: 366-2015. Recurrente: Martina Mendoza Llanos.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 521-2015-DP/OD-MOQ-02, del 30 de abril de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de respuesta a la denuncia presentada contra la Directora de la IE «Fernando Belaunde Terry», por presunta restricción al empleo.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 692-2015-DP/OD-MOQ-02, del 2 de junio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 779-2015-DP/OD-MOQ-02, del 17 de junio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 854-2015-DP/OD-MOQ-02, del 6 de julio de 2015.	Se recomendó el cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1166-2015-DP/OD-MOQ-02, del 16 de setiembre de 2015.	Se recordó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1177-2015-DP/OD-MOQ-02, del 17 de setiembre de 2015.	Se convocó a reunión con titular de la entidad.	La reunión se llevó a cabo el 21 de agosto de 2015. Se recomendó responder al pedido de la información.
Oficio N° 1210-2015-DP/OD-MOQ-02, del 25 de setiembre de 2015.	Se instó al titular de la entidad a cumplir con el deber de cooperación conforme a lo acordado en reunión.	Se dio respuesta mediante N° 2579-2015-GRM/DRE-MOQ/UGEL.MN.ADM-PER.

Nombre de los funcionarios: Romel Cuayla Gutiérrez. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Carumas. Número de expediente: 1202-2014. Recurrente: Fredi Venancio Mayta Huiza.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1575-2014-DP/OD-MOQ-03, del 19 de noviembre de 2014.	Se solicitó información respecto al incumplimiento del pago al recurrente por el servicio prestado y las acciones adoptadas al respecto.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1726-2014-DP/OD-MOQ-03, del 17 de diciembre de 2014.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 30-2015-DP/OD-MOQ.03, del 9 de enero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con el Gerente General, el 4 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta, pese a compromiso.
Oficio N° 242-2015-DP/OD-MOQ.03, del 26 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Reunión con Asesora Legal de la Municipalidad, el 19 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Reunión con Gerente Municipal, el 20 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con Gerente General de la Municipalidad, el 27 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 665-2015-DP/OD-MOQ.03, del 29 de mayo de 2015.	Se recomendó al Alcalde Distrital cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Reunión con Gerente Municipal, el 23 de junio de 2015.	Se reiteró cumplir con la recomendación.	Omisión de respuesta, pese a compromiso.
Oficio N° 1421-2015-DP/OD-MOQ.03, del 6 de noviembre de 2015.	Se comunicó el incumplimiento del deber de cooperación y se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre de los funcionarios: Romel Cuayla Gutiérrez. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Carumas. Número de expediente: 1302-2014. Recurrente: Brígida Benedicta Cerrato Romero.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Comunicación telefónica con responsable de Transparencia.	Se le solicitó información sobre la falta de atención al pedido de acceso a la información.	Se nos informó que se atendió parcialmente dicho pedido, comprometiéndose a remitir copia del cargo del documento de entrega.
Oficio N° 1755-2014-DP/OD-MOQ-03, del 23 de diciembre de 2014.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 244-2015-DP/OD-MOQ-03, del 26 de febrero de 2015.	Se reiteró el pedido de información al nuevo Alcalde.	Omisión de respuesta.
Reunión con Asesora Legal de la Municipalidad, del 19 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta, pese a compromiso.
Reunión con Gerente General, el 20 de marzo de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con Gerente General de la Municipalidad, el 27 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 665-2015-DP/OD-MOQ.03, del 29 de mayo de 2015.	Se recomendó al Alcalde cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Reunión con Gerente Municipal, el 23 de junio de 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta, pese a compromiso.
Oficio N° 1421-2015-DP/OD-MOQ.03, del 6 de noviembre de 2015.	Se comunicó incumplimiento del deber de cooperación y se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.

4.2.17. Oficina Defensorial de Pasco

Nombre del funcionario: Francisco Chamorro Cervantes. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pallanchacra. Número de expediente: 987-2015. Recurrente: Inés Jiménez Valentín.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Entrevista con la Gerente de Desarrollo Social, del 1 de julio de 2015.	Se solicitó información sobre la evaluación socioeconómica de la recurrente, para ser considerada en el Programa Pensión 65.	Se nos comunicó que la información sería remitida a fines de julio.
Oficio N° 375-2015-DP/OD-PASCO, del 14 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 582-2015- DP/OD-PASCO, del 24 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

4.2.18. Oficina Defensorial de Piura

Nombre del funcionario: Juan Fernando Paredes Portocarrero. Cargo: Jefe de la Oficina Desconcentrada de Control Interno del Ministerio Público Número de expediente: 603-2015. Recurrente: Mario Coronado Chávez.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 273-2015-OD/DP-PIURA, del 30 de marzo de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención a la queja del recurrente contra la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Castilla, por presuntas irregularidades en la Carpeta Fiscal N° 912-2010.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 455-2015-OD/DP-PIURA, del 16 de junio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica permanente con el personal de ODCI del Ministerio Público.	Se reiteró el pedido de información y se recordó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 967-2015-DP/OD-PIU, del 1 de septiembre de 2015.	Se hizo de conocimiento de la Oficina de Control Interno, el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Reynaldo Seminario Quevedo.
 Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero.
 Número de expediente: 814-2015.
 Recurrente: Wilfredo Sánchez Rondoy.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 458-2015-OD/DP-PIURA, del 16 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre el pedido realizado por el recurrente. Asimismo, se recomendó respuesta al ciudadano.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 596-2015-OD/DP-PIURA, del 18 de agosto de 2015.	Se reitera las recomendaciones formuladas.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con el personal de la Municipalidad Distrital de Ignacio Escudero.	Se solicitó brindar respuesta al ciudadano y se le recordó el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 987-2015-DP/OD-PIU, del 2 de diciembre de 2015.	Se hizo de conocimiento del Alcalde Distrital el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Eduardo Montalván Sandoval.
 Cargo: Director de la Dirección Regional de Salud.
 Número de expediente: 872-2015.
 Recurrente: De oficio.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 321-2015-DP/OD-PIURA, del 10 de abril de 2015, a la Dirección de la DIRESA, con copia a la Gerencia de Desarrollo Social.	Se solicitó información sobre la falta de pago de servicios de agua potable y alcantarillado a la EPS Grau Catacaos y las medidas adoptadas al respecto.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 499-2015-DP/OD-PIURA, del 8 de julio de 2015, dirigido a la DIRESA, con copia a la Gerencia de Desarrollo Social.	Se reiteró el pedido de información.	La Gerencia de Desarrollo Social nos informó mediante el Oficio N° 191-2015/GRP-430000, del 9 de mayo de 2015, que ordenó a la DIRESA tomar las acciones necesarias a fin que el Centro de Salud de Catacaos continúe con el servicio de agua y alcantarillado. Sin embargo, a la fecha no recibían respuesta.
Comunicación telefónica con el Gobierno Regional y Dirección Regional de Salud, el 23 de setiembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información y se le recordó el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficios N° 1037-2015-DP/OD-PIU y N° 1038-2015-DP/OD-PIU, del 18 de diciembre de 2015.	Se hizo de conocimiento del Gerente General y el Gerente de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Piura, el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Luis Ramírez Ramírez. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Castilla. Número de expediente: 997-2015. Recurrente: Dilcia Hidalgo Olemar.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 309-2015-OD/DP-PIURA, del 10 de abril de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención al pedido de fiscalización de evento deportivo no autorizado.	Respuesta irrelevante.
Reunión en la Sub Gerencia de Fiscalización de la Municipalidad Distrital de Castilla, el 17 de abril de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se comprometieron a realizar la fiscalización el 19 de abril de 2015. Asimismo, la Secretaría General de la Municipalidad Distrital de Castilla nos informó mediante el Oficio N° 307-2015-MDC-SG, que no se intervino en el campeonato referido.
Comunicación telefónica permanente con el Sub Gerente de Fiscalización.	Se reiteró el pedido de información y se recomendó realizar las acciones necesarias para atender el pedido de la recurrente.	Se nos informó que se sostuvo una reunión con los organizadores recomendando el desarrollo del campeonato en otro lugar.
Oficio N° 708-2015-DP/OD-PIU, del 1 setiembre de 2015.	Se hizo de conocimiento del Alcalde, el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre de la funcionaria: Myriam Motta Montoya. Cargo: Directora de la Red Asistencial de EsSalud de Moyobamba. Número de expediente: 456-2015. Recurrente: Paola Patiño Beas.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 124-2015-DP/OD-SMAR, del 22 de mayo de 2015.	Se solicitó información sobre las acciones realizadas para atender la denuncia por maltrato psicológico hacia la recurrente.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Encargado de la Defensoría del Asegurado/ EsSalud Moyobamba, del 2 de junio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que la Dirección ya cuenta con la respuesta y que nos la remitirá.

Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 204-2015-DP/OD-SMAR, del 3 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Directora de la Red/Essalud Moyobamba, del 18 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Director (e) de la Red/Essalud Moyobamba, del 12 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Se informa que se coordinará para la pronta respuesta.
Entrevista con la Director de la Red/Essalud Moyobamba, del 24 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 1 de diciembre de 2015 se daría respuesta por escrito.
Entrevista con la secretaria de la Red/Essalud Moyobamba, del 4 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 8 de diciembre de 2015 se daría respuesta por escrito.

4.2.19. Oficina Defensorial de San Martín

<p>Nombre de la funcionaria: Myriam Motta Montoya. Cargo: Directora de la Red Asistencial de EsSalud de Moyobamba. Número de expediente: 502-2015. Recurrente: María Elena Rojas Barbarán. Afectada: Jéssica Cabrera Rojas.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 204-2015-DP/OD-SMAR, del 3 de agosto de 2015.	Se solicitó información sobre la queja presentada por la ciudadana al haberle restringido su atención médica.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Directora de la Red/Essalud Moyobamba, del 18 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 24 de agosto de 2015 se daría respuesta.
Entrevista con la Director (e) de la Red/Essalud Moyobamba, del 12 de octubre de 2015.	Se reiteró el pedido de información y se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la directora de la Red/Essalud Moyobamba, del 24 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 1 de diciembre de 2015 se daría respuesta por escrito.
Entrevista con la secretaria de la Red/Essalud Moyobamba, del 4 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que el 8 de diciembre de 2015 se daría respuesta.

4.2.20. Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto

Nombre del funcionario: Oscar Alfredo Celis Rodríguez. Cargo: Director de la Unidad Ejecutora N° 400, Oficina de Operaciones Salud Bajo Mayo Número de Expediente: 437-2015. Recurrente: Paola Rojas Marin.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 254-2015-DP/OD-SMAR/M-TAR, del 3 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago de la remuneración de los trabajadores del Puesto de Salud de Hungurahui pampa.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 333-2015-DP/OD-SMAR/M-TAR, del 10 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 565-2015-DP/OD-SMAR/M-TAR, del 3 de diciembre de 2015.	Se comunicó la falta de cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

4.2.21. Oficina Defensorial de Tacna

Nombre del funcionario: Luis Ramón Torres Robledo. Cargo: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tacna. Número de expediente: 897-2015. Recurrente: Clara Chaucca Savina.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1103-2015-DP/OD-TACNA del 9 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención a los pedidos de la ciudadana.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con el responsable de adjudicaciones de la Municipalidad Provincial de Tacna, el 8 de julio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1378-2015-DP/OD-TACNA del 20 de Julio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1524-2015-DP/OD-TACNA, del 7 de Agosto de 2015.	Se recomendó brindar información a la ciudadana.	Omisión de respuesta.

4.2.22. Oficina Defensorial de Ucayali

Nombre del funcionario: Demetrio Tercero Rengifo Ramírez. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. Número de expediente: 668-2015. Recurrente: Socorro Rengifo Díaz. Afectados/as: Estudiantes de la IE N° 64115.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 176-2015-DP/OD-UCAY, del 17 de abril del 2015.	Se solicitó información sobre las medidas adoptadas frente a la inasistencia de un docente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 371-2015-DP/OD-UCAY, del 13 de agosto de 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 598-2015- DP/OD-UCAY, del 10 de diciembre del 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 18-2015- DP/OD-UCAY, del 8 de enero del 2016.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Demetrio Tercero Rengifo Ramírez. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. Número de expediente: 669-2015. Recurrente: Socorro Rengifo Díaz. Afectados/as: Estudiantes de la IE N° 64115.		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 176-2015-DP/OD-UCAY, del 17 de abril del 2015.	Se solicitó información sobre las medidas adoptadas frente a la inasistencia de una docente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 371-2015-DP/OD-UCAY, del 13 de agosto de 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 598-2015- DP/OD-UCAY, del 10 de diciembre del 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 18-2015- DP/OD-UCAY, del 8 de enero del 2016.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario Vicente Marino Castañeda Chávez. Cargo: Presidente de la Comisión de Gobierno de la Universidad Interculturalidad de la Amazonía. Número de expediente: 740-2015. Recurrente: Daniel Lozano Vásquez.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 218-2015-DP/OD-UCAY, del 20 de mayo de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de atención al pedido de acceso a la información y se recomendó responder al recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 640-2015-DP/OD-UCAY, del 17 de diciembre de 2015.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 20-2014-DP/OD-UCAY, del 8 de enero de 2015.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Manuel Jesús López Gonzales. Cargo: Jefe del Archivo General de la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Número de expediente: 66-2015. Recurrente: Gisela Bustamante Solis.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 269-2015-DP/OD-UCAY, del 1 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre el expediente N° 2001-0012-240301-JXIF, que estuvo a cargo del Juzgado Mixto de Padre Abad.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la asistente administrativa del Archivo General de la Corte Suprema de Justicia, el 10 de agosto de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 522-2015-DP/OD-UCAY, del 9 de noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con el Jefe de Archivo de la Corte Superior de Justicia, el 2 de diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 30-2015-DP/OD-UCAY, del 15 de enero de 2016.	Se reiteró el pedido de información.	Se informó que nos darían respuesta en los próximos días.

<p>Nombre del funcionario: Daniel Alcides Rosas León. Cargo: Director de la Red de Salud N° 4 Aguaytía. Número de expediente: 991-2015. Recurrente: Mauro Flores Pacaya.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 281-2015-DP/OD-UCAY, del 26 de junio de 2015.	Se solicitó información sobre la falta de pago de la remuneración, incentivos laborales, escolaridad y vacaciones truncas del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 550-2015-DP/OD-UCAY, del 16 de Noviembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 34-2015-DP/OD-UCAY, del 26 de junio de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p>Nombre del funcionario: Demetrio Tercero Rengifo Ramírez. Cargo: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo. Número de expediente: 1757-2015. Recurrente: Juan Paredes Quinchuvia. Afectados/as: Estudiantes del IE N° 65262-B-CC.NN. Nueva Belén, Distrito Yuruá.</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 503-2015-DP/OD-UCAY, del 20 de Octubre de 2015.	Se puso de conocimiento lo advertido en el viaje itinerante al distrito de Yuruá-Provincia de Atalaya-Región Ucayali, con relación a la falta de entrega de los libros y cuadernos de trabajo a las instituciones educativas visitadas.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 648-2015-DP/OD-UCAY, del 28 de Diciembre de 2015.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 15-2015- DP/OD-UCAY, del 12 de enero de 2016.	Se recomendó el cumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.



DEFENSORIA DEL PUEBLO

20 años

defendiendo
tus derechos

ANEXOS

ANEXO 1

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

1. Presupuesto institucional

El Presupuesto Institucional de Apertura del 2015, por toda fuente de financiamiento, fue de S/ 56'802,000.00, correspondiendo a la fuente «Recursos Ordinarios» el 100%. Nuestro requerimiento inicial al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) fue de S/ 70'766,297.00. Este monto era necesario para financiar la continuación de la política de despliegue territorial en las zonas más alejadas del país, para atender a los grupos más vulnerables y excluidos, así como para las intervenciones defensoriales y la continuidad de los comisionados que apoyan las oficinas desconcentradas a nivel nacional, la adquisición de equipos de cómputo y de softwares especializados y la renovación de la flota vehicular. Sin embargo, el presupuesto asignado por el MEF fue un 19.73% menor a lo solicitado. Por este motivo fue necesario realizar una priorización de actividades a fin de lograr las metas trazadas.

Los cambios sufridos en el Presupuesto Institucional responden a la fuente de financiamiento de «Donaciones y transferencias» por la incorporación de los saldos de balance generados al cierre del ejercicio 2014 por el importe de S/ 6'913,319.00, que comprende los recursos administrados bajo la modalidad de Canasta de Fondos (S/ 6'850,431.00) y el proyecto financiado por la *Foundation To Promote Open Society* (S/ 62,888.00). Asimismo, en la fuente de financiamiento «Recursos directamente recaudados» se incorporó como saldos de balance la suma de S/ 21,020.00. El resumen se presenta a continuación:

Cuadro 1
DETALLE DEL PRESUPUESTO POR LA FUENTE DE DONACIONES Y TRANSFERENCIAS
(en soles)

Desagregación del presupuesto en la fuente «Donaciones y transferencias»	
Presupuesto inicial	0.0
Presupuesto modificado	6'913,319.00
Saldos de balance 2014 (Canasta de Fondos)	6'850,431.00
Saldos de balance 2014 (Foundation To Promote Open Society)	62,888.00
Total de fuente «Donaciones y transferencias»	6'913,319.00

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

De acuerdo con ello, el presupuesto 2015 al cierre del ejercicio fue el siguiente:

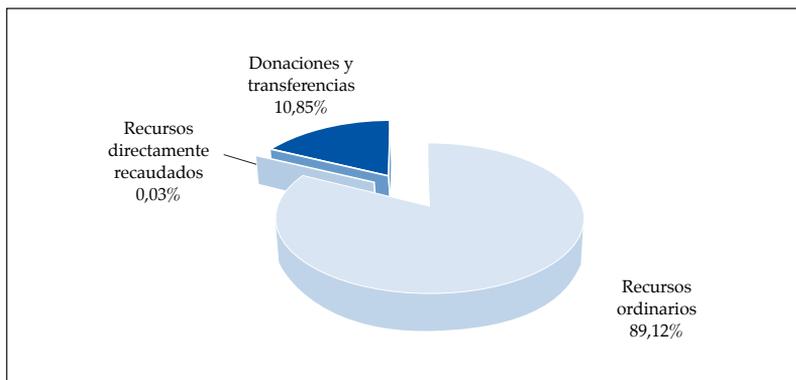
Cuadro 2
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2015
(en soles)

Fuente de financiamiento	PIA	PIM	Variación PIM-PIA
Recursos ordinarios	56'802,000.00	56'802,000.00	0.0
Recursos directamente recaudados	0.00	21,020.00	21,020.00
Donaciones y transferencias	0.00	6'913,319.00	6'913,319.00
TOTAL	56'802,000.00	63'736,339.00	6'934,339.00

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

Gráfico 1
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2015
Proporciones según fuente



Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

A continuación, presentamos la evolución histórica de nuestro presupuesto:

Cuadro 3
EVOLUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL
POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO (1996-2015)
(en soles)

PERIODO	Recursos ordinarios			Recursos directamente recaudados	Donaciones y transferencias
	Inicial	Ampliación y/o Reducción	Total		
1996	1'206,000.00	2'641,000.00	3'847,000.00	0.0	385,399.00
1997	6'314,000.00	1'828,058.00	8'142,058.00	2,250.00	3'125,773.00
1998	12'559,000.00	4'343,600.00	16'902,600.00	11,873.00	5'670,479.00
1999	12'442,000.00	2'604,591.00	15'046,591.00	6,362.00	6'238,145.00
2000	15'747,000.00	67,000.00	15'814,000.00	0.0	7'778,974.00
2001	15'606,000.00	420,931.00	16'026,931.00	0.0	6'395,872.00
2002	16'579,891.00	0.0	16'579,891.00	3,000.00	5'886,243.00
2003	20'000,000.00	-349,444.00	19'650,556.00	5,696.00	8'042,070.00
2004	20'000,000.00	-250,000.00	19'750,000.00	24,888.00	12'214,292.00
2005	19'430,212.00	0.0	19'430,212.00	32,210.00	14'036,806.00
2006	19'435,107.00	9'676,932.00	29'112,039.00	25,178.00	6'798,430.00
2007	33'175,824.00	5'256,815.00	38'432,639.00	36,391.00	6'263,797.00
2008	36'230,000.00	205,316.00	36'435,316.00	39,831.00	5'596,684.00
2009	39'111,000.00	24,474.00	39'135,474.00	73,318.00	5'237,511.00
2010	39'112,000.00	23,900.00	39'135,900.00	69,242.00	5'052,437.00
2011	39'676,858.00	0.0	39'676,858.00	8,273.00	17'970,076.00
2012	41'359,000.00	130,893.00	41'489,893.00	6,424.00	8'891,909.00
2013	41'689,800.00	8'094,260.00	49'784,060.00	16,860.00	10'561,335.00
2014	49'952,000.00	125,800.00	50'077,800.00	33,210.00	3'750,207.00
2015	56'802,000.00	0.0	56'802,000.00	21,020.00	6'913,319.00

Fuente: Sistema de Información Administrativa Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística (OPPRE)

2. Cooperación internacional

Durante el año el apoyo brindado por la cooperación internacional se ha visto mermado por el contexto internacional, pues nuestro crecimiento económico nos ha convertido en un país de renta media alta, lo cual tiene repercusiones en la cantidad de recursos que se nos destina. No obstante,

el apoyo de las fuentes cooperantes ha contribuido a fortalecer nuestras labores de manera significativa, puesto que cada programa, proyecto y actividad ha sido rigurosamente evaluado a fin de garantizar su pertinencia y contribución en el quehacer defensorial. En este periodo, hemos ejecutado un programa, ocho proyectos y trece actividades.

La administración de los recursos que provienen de las fuentes cooperantes se puede dar a través de dos modalidades: donaciones y contribuciones. Las donaciones son recursos que ingresan al presupuesto institucional y son administrados directamente por nuestra institución. En el caso de las contribuciones, los recursos pueden ser administrados por la fuente de cooperación donante o por la Defensoría del Pueblo.

Dentro de los diversos mecanismos de cooperación internacional destaca la Canasta de Fondos, mecanismo en el cual distintas fuentes cooperantes destinan recursos para la consecución de un programa o proyecto institucional siguiendo reglas y procedimientos comunes y aceptados por todos sus integrantes. Nuestra Canasta de Fondos es ejemplo en la administración de estos recursos, puesto que logra alinearlos a las prioridades institucionales a través del programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos—Ampliado» y desde el 2013 contribuye con el uso eficiente de los recursos y la consecución de los resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI).

Este mecanismo viene siendo implementado desde marzo de 2006 y ha sido conformado por la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE), el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá—Sección de Desarrollo— ex Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ASDI) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), así como del Gobierno del Reino de Bélgica, a través del mecanismo de cooperación delegada con AECID.

En la actualidad, las fuentes que aportan a la Canasta de Fondos son el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo, Canadá—Sección de Desarrollo—, ACDI y AECID. La Canasta de Fondos ha aportado a la Institución, desde el 2006 hasta la fecha, S/ 58'835,999.00.

Organismos internacionales, gobiernos cooperantes e instituciones extranjeras que han contribuido con la Defensoría del Pueblo

A continuación se presentan el programa, proyectos y actividades ejecutados en el año, clasificados, según modalidad de administración y subclasificados por área temática. Asimismo, se detalla la fuente cooperante donante.

Donaciones:

Inclusión social

Canasta de Fondos: Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo, Canadá —Sección de Desarrollo— ex Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

Programa: «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos». Ampliado

Derechos Humanos (DD.HH.)—Discriminación

The Foundation to Promote Open Society (FPOS).

Proyecto: «Obteniendo antecedentes legales que confirman el derecho a la no discriminación». Administrado por la Defensoría del Pueblo por encargo de FPOS.

Contribuciones:

Género

GIZ—Cooperación Alemana al Desarrollo a través del Programa Regional ComVoMujer.

Actividad: «Contratación de profesional en Derecho para que elabore informe sobre feminicidio». Asistencia técnica. Administrado por GIZ.

CUSO International.

Actividades:⁴⁸⁹

«Taller de capacitación interna sobre importancia del enfoque de género».

«Taller de capacitación interna sobre el uso del lenguaje inclusivo».

«Publicación y reimpresión del folleto *Los enfoques de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo*».

UNFPA—Fondo de Población de las Naciones Unidas.

Plan de Trabajo 2015 entre la Defensoría del Pueblo y UNFPA, línea de trabajo «Generación de evidencia sobre la situación de los derechos sexuales y reproductivos y del derecho a una vida libre de violencia de las mujeres». Administrado por UNFPA.

⁴⁸⁹ Estas actividades se desarrollaron en el marco del Memorando de entendimiento entre la Defensoría del Pueblo y CUSO International.

*Niñez y adolescencia***UNFPA—Fondo de Población de las Naciones Unidas.**

Plan de Trabajo 2015 entre la Defensoría del Pueblo y UNFPA, línea de trabajo «Fortalecimiento del marco normativo que promueve y protege los derechos sexuales y reproductivos de los y las adolescentes». Administrado por UNFPA.

GIZ a través del proyecto «Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman» y Unión Europea (UE) a través del proyecto «Derechos de personas en movilidad humana».

Actividad: «Diagnóstico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la trata de personas en la Región Andina». Administrado por la GIZ y UE.

*Interculturalidad y pueblos indígenas***CUSO International.**

Actividad:⁴⁹⁰ «Taller de capacitación interna sobre importancia del enfoque de interculturalidad»

GIZ—Cooperación Alemana al Desarrollo.

Actividades:⁴⁹¹

«Edición e impresión del documento Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de procesos de consulta previa».

Viajes de supervisión en los procesos de consulta previa del Lote 192 (Loreto) y del proyecto Hidrovías Amazónica (Ucayali y Loreto).

Segunda impresión del curso virtual «Derecho a la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas».

Impresión de trípticos e infografías en español y quechua.⁴⁹²

*Educación***UNICEF—Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia.**

Proyecto: «Apoyo de la Defensoría del Pueblo para el fortalecimiento de la política de educación intercultural bilingüe». Administrado por la Defensoría por encargo de UNICEF.

⁴⁹⁰ En el marco del Memorando de entendimiento entre la Defensoría del Pueblo y CUSO International.

⁴⁹¹ En el marco del Proyecto «Promoviendo la Implementación del Derecho a la Consulta Previa», administrado por la GIZ.

⁴⁹² En el marco del Proyecto «Fortalecimiento de Organizaciones Indígenas en América Latina-PROINDIGENA», administrado por la GIZ.

Conflictos sociales

GIZ—Cooperación Alemana al Desarrollo a través del programa Servicio Civil para la Paz.

Proyecto: «Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en el país». Asistencia Técnica. Administrado por la GIZ. Expertos internacionales y locales.

PNUD—Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Actividades:⁴⁹³ «Elaboración del documento “Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de procesos de consulta previa”». Capacitación a comisionadas y comisionados de las oficinas defensoriales y módulos de atención de Puno, Huánuco, San Martín, Amazonas y Huanavelica sobre los «Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de procesos de consulta previa».

Minería ilegal

PNUD—Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Actividad: «Impresión y presentación del Informe Defensorial N° 167: Balance de la gestión estatal frente a la minería informal e ilegal en el Perú 2012-2014».

Medio ambiente

Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional (APC Colombia) y Agencia Peruana de Cooperación Internacional (APCI).

Proyecto: «Fortalecimiento de capacidades institucionales para la defensa y protección del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida de la población asentada en la Amazonía». Intercambio de experiencias. Administrado por APCI y APC.

Fortalecimiento institucional

GIZ—Cooperación Alemana al Desarrollo.

Proyecto: «Mejoramiento del sistema de información de las quejas, petitorios y consultas que recibe la institución y modernización de instrumentos». Administrado por GIZ.

⁴⁹³ En el marco del proyecto «Prevención de conflictos sociales en el uso de los recursos naturales», administrado por PNUD.

CUSO International.

Proyecto: «Apoyo para el fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional y la incorporación de las perspectivas de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo». Asistencia Técnica. Administrado por CUSO International. Voluntarias Internacionales.

World University Service of Canada—SUM Canada.

Proyecto: «Fortalecimiento de capacidades en temas afines al desarrollo socioambiental, gobernabilidad, prevención de los conflictos sociales, lucha contra la corrupción». Asistencia Técnica. Administrado por SUM Canada. Voluntarias internacionales.

KOICA—Agencia de Cooperación Internacional de Corea.

Proyecto: «Asesores amigos del mundo». Asistencia Técnica. Administrado por KOICA. Experto Internacional.

Resultados obtenidos con el apoyo de la cooperación internacional

Defensa de la plena vigencia de los derechos fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal

La Canasta de Fondos, a través del programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» ha contribuido a la defensa y restitución de los derechos humanos de la persona y la comunidad en ámbitos tan importantes como la salud, la educación, la prevención de la violencia escolar y contra la mujer, entre otros.

Gracias al apoyo brindado por UNFPA, mediante la línea de trabajo «Generación de evidencia sobre la situación de los derechos sexuales y reproductivos y del derecho a una vida libre de violencia de las mujeres», y GIZ, mediante la contratación de un consultor, se elaboró e imprimió el Informe Defensorial N° 173, «Feminicidio íntimo en el Perú: análisis de expedientes judiciales (2012-2015)». Este informe constituye el Octavo Reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres. También colaboró con el financiamiento de una consultoría para la obtención de información como insumo para la elaboración del Informe de la Adjuntía de la Mujer sobre la situación de salud de las mujeres (atención de las víctimas de violencia y salud materna). Este informe se encuentra pendiente de publicación.

Asimismo, a través la línea de trabajo «Fortalecimiento del marco normativo que promueve y protege los derechos sexuales y reproductivos de los y las adolescentes», colaboró con la supervisión a establecimientos de salud que cuentan con servicios diferenciados para adolescentes y a fiscalías

penales en Ayacucho y Ucayali a fin de verificar la implementación de la sentencia del Tribunal Constitucional N° 00008-2012-PI/TC. También se elaboraron propuestas de directivas para la actuación del personal de salud y del Ministerio Público ante casos de relaciones sexuales con adolescentes, en cumplimiento de la sentencia en mención y la Ley N° 30076. El objetivo de ambas actividades fue brindar una mayor prioridad a los y las adolescentes en programas y políticas de desarrollo nacional con la finalidad de tener una mayor disponibilidad de educación integral sobre sexualidad y salud sexual y reproductiva.

Por otro lado, CUSO International financió tres talleres sobre la importancia del género, la importancia del enfoque de interculturalidad y sobre el uso del lenguaje inclusivo, respectivamente. Estos talleres tuvieron como público objetivo el personal defensorial. Adicionalmente financió la publicación y reimpresión del folleto «Los enfoques de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo», el cual ha sido distribuido entre los funcionarios de nuestra institución.

GIZ, a través de su proyecto «Programa de Fortalecimiento de Organizaciones Indígenas en América Latina-PROINDIGENA», colaboró con el diseño e impresión del tríptico «¿Qué es el derecho a la tierras?» en castellano y quechua. Además se diseñaron e imprimieron las siguientes infografías: «Flujograma de reconocimiento y titulación de comunidades campesinas» y «Flujograma de reconocimiento y titulación de comunidades nativas».

El proyecto «Apoyo defensorial para la implementación de la Política de Educación Intercultural Bilingüe», financiado por UNICEF, tuvo como finalidad promover, fortalecer y supervisar la implementación de la política de educación intercultural bilingüe (EIB), a nivel nacional, regional y local. Para ello se realizó una supervisión nacional de la implementación de la política de educación intercultural bilingüe al Ministerio de Educación, direcciones regionales de educación, unidades de gestión educativa local, instituciones educativas de EIB e institutos de educación superior pedagógica que desarrollan las carreras de EIB. Esta información sirve de insumo para un informe defensorial, en etapa de elaboración, en el cual se dará cuenta de los resultados de la supervisión.

El proyecto «Obteniendo antecedentes legales que confirmen el derecho a la no discriminación» fue financiado por *Open Society* y tuvo como objetivo difundir el derecho a la no discriminación. Gracias a este proyecto se pudo capacitar funcionarios y miembros de la sociedad civil de Arequipa, Chiclayo e Iquitos. Asimismo, se llevó a cabo una consultoría que permitió establecer la posición institucional y diseñar la estrategia de intervención frente a prácticas discriminatorias que se comenten a través del internet o

medios de comunicación masivos. Con ocasión del Día Internacional de la Eliminación de la Discriminación Racial se llevó a cabo una feria informativa contra la discriminación que contó con la participación de representantes de los ministerios de Cultura y Educación, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), la Federación Peruana de Fútbol, así como de organizaciones afroperuanas e indígenas. En el marco de las celebraciones por el Día Internacional de los Derechos Humanos se llevó a cabo la carrera «Defensoría 5k» en Lima, Ayacucho, Junín, Huánuco, Arequipa, Loreto y Tumbes. Participaron, aproximadamente, diez mil personas.

Mediante la actividad «Diagnóstico sobre las políticas públicas y la respuesta institucional de los Estados contra la trata de personas en la Región Andina» se elaboró un informe regional sobre esta problemática en Sudamérica, con el objetivo de adoptar una estrategia regional de las defensorías del pueblo para la protección integral de las víctimas en Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Esta actividad fue financiada por la GIZ a través de los proyectos «Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana de Ombudsman» y «Derechos de personas en movilidad humana» de la Unión Europea. El diagnóstico regional y las estrategias se encuentran pendientes de publicación.

Finalmente, la APCI y la APC Colombia ejecutaron el proyecto «Fortalecimiento de capacidades institucionales para la defensa y protección del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de la vida de la población asentada en la Amazonía». Su objetivo fue incidir en la defensa y promoción del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de vida de la población asentada en la zona de frontera de la Amazonía entre Perú y Colombia. Durante su ejecución dos comisionadas realizaron una pasantía en Leticia para intercambiar experiencias y conocimientos técnicos sobre el desarrollo sostenible vinculado al aprovechamiento de recursos forestales, áreas naturales protegidas, actividades de hidrocarburos y minería ilegal e informal. Gracias a este intercambio se pudo elaborar tres lineamientos de intervención defensorial sobre la afectación real o potencial de áreas naturales protegidas y atención de casos relacionados con la minería informal e ilegal y la actividad de hidrocarburos.

Contribuir a la gobernabilidad democrática del país

Nuestra institución juega un papel fundamental en la gobernabilidad democrática del país, principalmente en la mediación entre las partes en los conflictos sociales derivados de problemas medioambientales. Parte de la cooperación internacional tiene como objetivo contribuir con este papel.

La Canasta de Fondos, a través del programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» ha contribuido al restablecimiento de la paz social y con las acciones humanitarias de atención a personas vinculadas directa o indirectamente con las situaciones de violencia. Asimismo, logró restablecer el diálogo entre las autoridades y empresas involucradas. Para ello hemos intervenido en los conflictos sociales de Tía María, proyecto minero Las Bambas, Tintay-Laconia *South America*, contaminación con plomo en Cajamarca, consulta previa del Lote 192 y en el cuestionamiento de las normas sobre el control de insumos químicos, establecimiento de cuotas de hidrocarburos e interdicción de minería legal y policía forestal, entre otros.

El proyecto «Promoviendo la implementación del derecho a la consulta previa» de la GIZ colaboró a través de la elaboración e impresión del Informe «Mecanismo de mediación intercultural», el cual recoge conceptos, procedimientos y referencias de cómo organizar una mediación entre grupos culturalmente diferentes. Este material es utilizado por el personal defensorial que interviene en situaciones de conflictos sociales. Asimismo, en coordinación con el PNUD, a través del proyecto «Prevención de conflictos sociales con el uso de recursos naturales», se editó e imprimió el documento «Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de procesos de consulta previa», cuya aplicación comprende a todas y todos los comisionados que tienen a su cargo labores de supervisión de estos procesos.

El proyecto de PNUD denominado «Prevención de conflictos sociales con el uso de recursos naturales» financió la capacitación de comisionados y comisionadas de las oficinas defensoriales y módulos de atención de Puno, Huánuco, San Martín, Amazonas y Huancavelica sobre los «Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de procesos de consulta previa». Asimismo, ha financiado la impresión y presentación del Informe Defensorial N° 167: «Balance de la gestión estatal frente a la minería informal e ilegal en el Perú 2012-2014. Supervisión a las entidades de alcance nacional y regional». La presentación del Informe se desarrolló en Arequipa, Ayacucho, Ica, Madre de Dios, Piura y Puno.

Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender a la ciudadanía de manera eficiente y eficaz

El fortalecimiento y modernización de la Defensoría del Pueblo resulta fundamental para poder brindar un servicio eficiente y eficaz. La cooperación internacional contribuye con el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios de la institución, así como la dotación de mejoras informáticas que tendrán un impacto positivo en la atención al ciudadano.

El proyecto «Seguimiento de los conflictos sociales-mejoramiento de los instrumentos de recolección y sistematización», financiado por la GIZ, tiene como objetivo dotarnos de una herramienta informática para mejorar la gestión de conflictos sociales en el Perú. Se ha desarrollado un aplicativo informático el cual se encuentra en fase de prueba. Asimismo, esta fuente ha financiado el proyecto «Mejoramiento del sistema de información de las quejas, petitorios y consultas que recibe la institución y modernización de instrumentos» que tiene como objetivo modernizar el Sistema de Información Defensorial. También se encuentra en fase de prueba.

Por otro lado, SUM Canadá, a través del proyecto «Fortalecimiento de capacidades en temas afines al desarrollo socio ambiental, gobernabilidad, prevención de conflictos sociales, lucha contra la corrupción», colaboró con el envío de dos voluntarias en prevención de conflictos socio ambientales. El objetivo fue fortalecer capacidades del personal en conflictividad socioambiental.

El proyecto «Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en el país», financiado por la GIZ a través del Servicio Civil para la Paz, tuvo como objetivo dotar de expertos internacionales y locales en conflictos sociales a las oficinas defensoriales de Abancay, Cusco, Madre de Dios y Puno. Se contó con tres expertos internacionales y seis nacionales, los cuales han facilitado la intermediación en los conflictos sociales. Asimismo, han desarrollado métodos, conceptos y estrategias para la gestión de conflictos sociales y la promoción del diálogo.

Gracias a la colaboración de KOICA, a través del proyecto «Envío de asesores amigos coreanos del mundo», se contó con un experto en temas de agua y saneamiento, el cual colaboró en la elaboración de reportes en los tópicos relacionados al acceso al agua y la explotación de los recursos hídricos.

Por último, CUSO Internacional a través del proyecto «Apoyo para el fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional y la incorporación de las perspectivas de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo», envió tres voluntarias y un voluntario. Una de ellas tuvo como objetivo coordinar la Red de Género e Interculturalidad, así como realizar capacitaciones e investigaciones relacionadas con ambos temas. Dos voluntarias fueron asignadas a la OD Cusco y se concentraron en la transversalización del enfoque de género y violencia basada en género. La tercera voluntaria apoyó en el mejoramiento del Sistema Nacional de Voluntariado, que arrojó como resultado la aprobación de la Directiva «Normas y procedimientos que regulan el voluntariado en la Defensoría del Pueblo». Por último, el voluntario tuvo como objetivo realizar una investigación sobre la ruta de atención de mujeres víctimas de violencia en el Cono Sur.

ANEXO 2

POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

Orientada hacia la consecución de la excelencia en el servicio y atención de la ciudadanía, la estrategia de gestión humana concentró sus esfuerzos en iniciativas para fomentar el compromiso de los trabajadores con la organización, desarrollando personas líderes para asegurar las metas del plan estratégico institucional. Estas iniciativas se han visto fortalecidas por una permanente optimización de la estructura y procesos de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano.

1. Política de capacitación y perfeccionamiento

El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) Quinquenal 2012-2016 previó acciones de capacitación dirigidas, tanto en el plano estratégico como en el operativo, a través de capacitaciones presenciales y virtuales (*e-learning*) para todo el personal en temáticas altamente especializadas.

1.1 Cursos presenciales:

- Ofimática
- Formulación y evaluación de proyectos de inversión pública
- ¿Cómo vivir pacíficamente? herramientas concretas para resolver conflictos
- Contratación y ejecución de obras públicas
- Contrataciones públicas
- Políticas públicas
- Taller sobre los sistemas administrativos del sector público
- VII Encuentro de secretarías y asistentes de gerencia
- Metodología de la investigación
- Gestión pública
- Redacción eficaz
- Medio ambiente y servicios públicos
- Derecho laboral
- Derecho administrativo
- Taller sobre derechos de las personas con discapacidad
- Derecho constitucional
- Derecho administrativo sancionador y derecho disciplinario

- Control interno
- Derecho constitucional (OD Cusco)
- Gestión por procesos
- SIAF y SIGA para asistentes de gerencia
- Windows

1.2 Cursos e-learning:

- Curso Virtual Contrataciones con el Estado y su Reglamento
- Curso Virtual Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

Estas acciones han sido complementadas con becas integrales y parciales en cursos de especialización, así como para maestrías y postgrados en instituciones nacionales y extranjeras, privilegiándose a los trabajadores que cuentan con una amplia y sostenida trayectoria profesional.

2. Política de remuneraciones

En el año 2015 debido a la reducción del impuesto a la renta, los trabajadores se han visto beneficiados con un mayor monto neto en sus remuneraciones. Asimismo, en la solicitud presupuestal para el 2017 hemos requerido presupuesto adicional para actualizar los ingresos del personal del régimen CAS.

3. Política de evaluación de desempeño

Promovemos un sistema de gestión del desempeño que vaya más allá del mero proceso calificadorio y que se sustente en principios sólidos: la *equidad* como eje rector de la justicia organizacional y la satisfacción de los servidores públicos, la *responsabilidad* por el trabajo bien hecho, de cara a la ciudadanía, como motor del quehacer público, y el desarrollo de las personas en su ciclo de vida laboral objetivo. Quienes demuestren mayor compromiso, convicción y resultados deben ser reconocidos por ello, crecer en lo personal y en lo laboral.

En virtud de ello, se aprobaron las siguientes resoluciones:

- Resolución Administrativa N° 048-2014-DP, del 22 de diciembre de 2014, que aprobó el Reglamento especial de calificaciones para la evaluación del desempeño, tanto para el régimen laboral de la actividad privada como del régimen especial de contratación administrativa de servicios (CAS).
- Resolución Secretaría General N° 087-2014/DP-SG, del 31 de diciembre de 2014, que aprobó la Directiva de evaluación del desempeño para ambos regímenes laborales.

4. Política de bienestar social

Contamos con un plan de bienestar que permite dar atención integral a los trabajadores y trabajadoras y sus familiares. En ese marco se desarrollaron:

1. Programas de beneficios.
 - a) Seguro médico familiar y seguro médico para practicantes a nivel nacional.
 - b) Uniforme institucional.
 - c) Lactario institucional.
2. Programa médico-preventivo.
 - a) Campaña de despistaje de TBC, en el marco de la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el Trabajo.
 - b) Campaña de prevención y promoción de la salud, que incluye el chequeo médico preventivo a todo el personal y sus familiares.
 - c) Campañas de salud a cargo de entidades privadas.
 - d) Campañas antiestrés. Atención descentralizada, al personal que labora en las dependencias.
 - e) Fortalecimiento del programa antiestrés con talleres de ejercicios terapéuticos para evitar dolores posturales y taller de ergonomía en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
3. Programa de proyección a la familia.
 - a) Charlas sobre conciliación de la vida familiar, paternidad responsable y relaciones familiares armoniosas.
 - b) Taller de responsabilidades compartidas.
 - c) Programa de vacaciones formativas.
4. Actividades de integración.

Fomentando la integración y mejora del clima laboral se realizaron diversas actividades de integración. En el mes de febrero, en el marco de la Ley de fortalecimiento de la familia, se realizó el taller conciliación de la vida en familia. En septiembre, el taller de fortalecimiento de la familia. En diciembre, se ejecutó el taller motivación y trabajo en equipo y el de fortalecimiento de la familia. Estas actividades, dirigidas al personal y familiares, tuvieron la finalidad de conciliar las actividades laborales con las responsabilidades en el hogar, todo en un ambiente lúdico y de motivación.
5. Campañas informativas y de beneficios:

Estas campañas buscaron informar a los trabajadores y trabajadoras sobre los beneficios y las diversas opciones para elegir seguros de vida y contra accidentes, préstamos personales, beneficios sobre sus depósitos en las AFP, información sobre sus estados de cuenta, y sobre las diversas opciones que presentan las entidades aseguradoras, clínicas y entidades privadas y públicas, entre otros.

4.1 Acciones de bienestar:

1. Gestión ante EsSalud de solicitudes de subsidios por enfermedad, maternidad y lactancia. Asimismo, se realizó la inscripción y acreditación del total de dependientes.
2. Atención de solicitudes de licencias por paternidad y maternidad en el marco de la normativa vigente.
3. Implementación de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en la entidad. A la fecha, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentra establecido y trabaja en coordinación con las oficinas respectivas, acorde con lo establecido en la normativa vigente.
4. Convenios con entidades financieras (Scotiabank y Banco de Comercio). Se relanzó el convenio con la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA Perú), el cual a la fecha se encuentra en la fase de coordinación para la implementación.
5. Programa de Voluntariado Defensorial: participación de especialistas en gestión de voluntariado con el apoyo de CUSO Internacional y de la comunidad Lima-Provincias.

ANEXO 3

RELACIONES INTERNACIONALES

Con el fin de lograr la vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales, hemos buscado consolidar mecanismos de cooperación con otras defensorías del pueblo, llegando incluso a conformar organizaciones que las aglutinan para fortalecer el trabajo institucional y afianzar su posicionamiento internacional. Así, nuestra institución es miembro fundador del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP) y de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (la Red). Asimismo, integramos el Instituto Iberoamericano del Ombudsman (IOI) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), instituciones desde las que se elaboran estrategias de trabajo conjunto interinstitucional, se intercambia experiencias y se contribuye a optimizar la cooperación técnica.

1. Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)

La FIO es una institución regional que agrupa a los defensores del pueblo, procuradores, proveedores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de países iberoamericanos de los ámbitos nacional, estatal, regional, autonómico o provincial. Actualmente la integran Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

En febrero, en la ciudad de Antigua Guatemala, se realizó la reunión del equipo coordinador de la Red de Mujeres de la FIO, en el que nos representó la Adjunta para los Derechos de la Mujer. En marzo, la FIO solicitó nuestra colaboración para la elaboración del XIII Informe sobre transparencia y acceso a la información pública. En mayo, en Bogotá, se realizó la Primera Cumbre Iberoamericana sobre Derechos Humanos, Trata de Personas y Migrantes, en la que el Defensor del Pueblo presentó la exposición «El trabajo de los Ombudsman frente a la migración y el delito de trata de personas». La cumbre fue organizada por la FIO y la Defensoría del Pueblo de Colombia, en colaboración con la Cooperación Alemana al Desarrollo (GIZ).

En noviembre, en Montevideo, se realizó el XX Congreso Anual y la XX Asamblea General Ordinaria y la Reunión de Redes Temáticas de la FIO, en los que se desarrollaron diversos temas relacionados con las redes de comunicadores, de migrantes y trata de personas, de defensorías de mujeres, de niñez y adolescencia, de derecho al acceso a la información pública y transparencia, así como otras materias relacionadas con la organización de la FIO y el rol de las defensorías del pueblo. Nuestra institución estuvo representada por la Adjunta para la Niñez y la Adolescencia. Asimismo, se renovaron autoridades, siendo elegido como Presidente de la FIO el Defensor del Pueblo de Colombia.

2. La Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)

La Red de Transparencia y Acceso a la Información surgió el 2011 como un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias entre organismos y entidades públicas que garantizan e impulsan la transparencia y el derecho de acceso a la información pública. Está integrada por 23 miembros representantes de 14 países, entre los que se destacan el Ministerio de la Transparencia de Bolivia, la Contraloría General de la Unión de Brasil, el Consejo para Transparencia de Chile, Defensoría del Pueblo de Ecuador, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de México (IFAI), la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información de Uruguay (AGESIC) y la Defensoría del Pueblo del Perú.

El 24 de abril se realizó el IX Encuentro Internacional de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) en Chile para dar seguimiento a los acuerdos y proyectos de la entidad, así como para exponer los avances, dificultades y desafíos en esta materia. Cada uno de los países miembros de esta red internacional. Asimismo, se eligió a la nueva presidencia y secretaria ejecutiva. La Defensoría del Pueblo estuvo representada por el Adjunto en Asuntos Constitucionales.

El 28 de septiembre participamos en la actividad internacional de difusión por el Día del Derecho a la Información Pública, con el objetivo de difundir y sensibilizar sobre la importancia de la información pública en los países de las instituciones que conforman la RTA. Esta actividad se realizó simultáneamente en diez países.

3. El Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP)

El Consejo Andino de Defensores del Pueblo tuvo su origen en el Primer Encuentro Andino de Defensores del Pueblo realizado el 6 de septiembre de 1998 en Lima. Fue creado con la finalidad de estrechar la cooperación

entre los defensores del pueblo de la región andina, promover la creación de instituciones afines a las defensorías del pueblo en los Estados que no la tengan, fomentar la discusión sobre las actividades de las defensorías del pueblo y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países andinos.

En noviembre se realizó en Montevideo la asamblea ordinaria, donde se discutió y aprobó el Plan de acción presentado por la Presidencia del Consejo Andino y el diagnóstico regional sobre trata y tráfico de personas. Nuestra institución estuvo representada por la Adjunta para la Niñez y la Adolescencia.

4. La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano

Surgió en el 2000 en la ciudad de México, en el contexto de la Segunda Reunión Anual de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en América. Reúne a las instituciones nacionales de derechos humanos de América Latina con el objetivo de establecer, mantener, proteger y promover que los gobiernos de la región reconozcan y apliquen los compromisos y las normas internacionales en materia de derechos humanos.

En junio, en Bruselas, participamos en «Los días europeos de desarrollo (EDD) 2015», organizado por la Comisión Europea con el apoyo del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, la Red de Instituciones Africanas Nacionales de Derechos Humanos y la Red de Instituciones para la Promoción y Protección de Derechos Humanos en el Continente Americano. Los Ombudsmen de Perú, Bolivia, Chile, Colombia, El Salvador, Ecuador, Nicaragua, Panamá, Uruguay, México y Honduras representaron a las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América Latina y participaron en la sesión plenaria «Las instituciones nacionales de derechos humanos y los derechos económicos, sociales y culturales: Cómo aprovechar sus oportunidades en los procesos de desarrollo», y en la reunión de los grupos de Trabajo ICC sobre los objetivos de Desarrollo del Milenio.

5. Relaciones bilaterales con defensorías de América Latina

Mantenemos mecanismos de diálogo y coordinación permanente con las defensorías de América Latina para definir temas estratégicos de desarrollo e instrumentos que permitan mejorar y consolidar sus competencias. En ese sentido, el 2015 tuvimos dos reuniones. En mayo, en Lima, nos reunimos con representantes de la Defensoría del Pueblo de Colombia para establecer

las necesidades de Cooperación y Coordinación entre las dos defensorías del Pueblo para atender las amenazas o vulneración de los derechos de las personas que habitan en la zona de frontera entre los dos países. En noviembre, también en Lima, nos reunimos con representantes del Defensor del Pueblo de República Dominicana para realizar coordinaciones interinstitucionales.

ANEXO 4

OPINIONES SOBRE NORMAS EN PROCESO DE ELABORACIÓN

Enero

1. Número de Proyecto de Ley: 2549/2013-CR. Fecha de ingreso: 5 de noviembre de 2014. Presentado por: Daniel Mora Zevallos, Comisión de Educación, Juventud y Deporte. *Sumilla*: Ley que modifica los artículos 48 y 49 de la Ley N° 29944, Ley de reforma magisterial. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 23-2015-DP.
2. Número de Proyecto de Ley: 4025/2014-CR. Fecha de ingreso: 18 de diciembre de 2014. Presentado por: María Del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla*: Propone modificar el inciso c) del artículo 128 del Código de los niños y adolescentes. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 77-2015/DP.
3. Número de Proyecto de Ley: 4052/2014-CR. Fecha de ingreso: 18 de diciembre de 2014. Presentado por: María Del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla*: Propone declarar de necesidad pública e interés nacional la creación de centro de atención residencial para víctimas de trata de personas. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 78-2015/DP.

Febrero

4. Número de Proyecto de Ley: 4070/2014-CR. Fecha de ingreso: 31 de diciembre de 2014. Presentado por: María Del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla*: Propone modificar el artículo 115 del Código de los niños y adolescentes. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 80-2015/DP.
5. Número de Proyecto de Ley: 4045/2014-CR. Fecha de ingreso: 2 de febrero de 2015. Presentado por: Martha Chávez Cossío, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Ley de seguridad y salud de los trabajadores de limpieza pública e instituye el 9 de diciembre como «Día nacional de los trabajadores municipales y privados de limpieza pública». Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 145-2015/DP.

Marzo

6. Número de Proyecto de Ley: 3128/2013-CR, 4025/2014. Fecha de ingreso: 25 de agosto de 2015. Presentado por: María Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 164-2015/DP.
7. Número de Proyecto de Ley: 3296/2013-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto de 2015. Presentado por: María Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 164-2014/DP.
8. Número de Proyecto de Ley: 4192/2014-CR. Fecha de ingreso: 5 de marzo de 2015. Presentado por: Cristóbal Lus Llatas Altamirano, Comisión de Constitución y Reglamento. *Sumilla:* Propone derogar el Decreto Supremo N° 001-2015-EM, que aprueba disposiciones para procedimientos mineros que impulsen proyectos de inversión. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 171-2015-DP

Abril

9. Número de Proyecto de Ley: 3887/2014-CR. Fecha de ingreso: 2 de febrero de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla:* Ley de sinceramiento de la deuda que mantienen los gobiernos municipales con EsSalud por concepto de contribuciones a la seguridad social. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 194-2015-DP.
10. Número de Proyecto de Ley: 2228/2012-CR. Fecha de ingreso: 2 de febrero de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla:* Ley que declara de interés y necesidad públicos el canje de deudas contraídas por los Gobiernos Locales con EsSalud por terrenos urbanos de su jurisdicción que serán destinados para centros médicos. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 194-2015-DP.
11. Número de Proyecto de Ley: 3458/2013-CR. Fecha de ingreso: 2 de febrero de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla:* Ley que corrige el cálculo de las pensiones de jubilación en el Sistema Privado de Pensión. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 195-2015-DP.

12. Número de Proyecto de Ley: 4319/2014-CR. Fecha de ingreso: 30 de marzo de 2015. Presentado por: Yonhy Lescano Ancieta, Comisión de Vivienda y Construcción. *Sumilla*: Propone la Ley que declara de necesidad pública y preferente interés nacional la formulación de políticas públicas que promueven el acceso a la vivienda a personas de menores recursos económicos. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 200-2015-DP.
13. Número de Proyecto de Ley: 4232/2014-CR. Fecha de ingreso: 30 de marzo de 2015. Presentado por: María del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de Mujer y Familia. *Sumilla*: Ley que propone defender el derecho fundamental de unidad e integridad familiar para extranjeros y extranjeras en nuestro país. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 218 -2015-DP.

Mayo

14. Número de Proyecto de Ley: 4274/2014-CR. Fecha de ingreso: 30 de marzo de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Ley que establece la competencia de los juzgados comerciales para conocer las pretensiones relativas a las acciones de origen laboral. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 229-2015-DP.
15. Número de Proyecto de Ley: 3614/2013-CR. Fecha de ingreso: 9 de octubre de 2014. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Ley referida al tema de seguridad social y pensiones, así como a la necesidad de efectuar una reestructuración integral del ordenamiento jurídico en dicha materia. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 230-2015-DP.
16. Número de Proyecto de Ley: 4232/2014-CR. Fecha de ingreso: 30 de marzo de 2015. Presentado por: Manuel Salvador Zerillo Bazalar, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas. *Sumilla*: Ley que busca regularizar la situación migratoria de personas extranjeras que residen en nuestro país y que han constituido una familia con ciudadanos/as peruanos/as. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 244-2015-DP.
17. Número de Proyecto de Ley: 4022/2014-CR. Fecha de ingreso: 16 de abril de 2015. Presentado por: Karla Melissa Schaeffer Cuculiza, Ley que propone priorizar la cobertura de las necesidades básicas de la población en el gasto de los gobiernos subnacionales. *Sumilla*: Ley que propone priorizar la cobertura de las necesidades básicas de la pobla-

- ción en el gasto de los Gobiernos Subnacionales. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 246-2015-DP.
18. Número de Proyecto de Ley: 4296/2014-CR. Fecha de ingreso: 30 de marzo de 2015. Presentado por: María del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla*: Ley que propone aprobar la ley que crea refugios residenciales para las víctimas de trata de personas. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 259-2015-DP.
 19. Número de Proyecto de Ley: 3839/2014-IC. Fecha de ingreso: 16 de octubre de 2014. Presentado por: Juan Carlos Eguren Neuenschwander, Comisión de Justicia y Derechos Humanos. *Sumilla*: Ley que despenaliza el aborto en los casos de embarazos a consecuencia de una violación sexual, inseminación artificial o transferencia de óvulos no consentidas. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 262-2015-DP.
 20. Número de Proyecto de Ley: 3839/2014-IC. Fecha de ingreso: 16 de octubre de 2014. Presentado por: Cristóbal Luis Llatas Altamirano, Comisión de Constitución y Reglamento. *Sumilla*: Ley que despenaliza el aborto en los casos de embarazos a consecuencia de una violación sexual, inseminación artificial o transferencia de óvulos no consentida. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 263-2015-DP.
 21. Número de Proyecto de Ley: 4449/2014-CR. Fecha de ingreso: 6 de mayo de 2015. Presentado por: Yonhy Lescano Ancieta, Comisión de Vivienda y Construcción. *Sumilla*: Propone la Ley que declara de necesidad pública e interés nacional, la entrega de terrenos del Estado de forma gratuita a familias en extrema pobreza. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 266-2015/DP.

Junio

22. Número de Proyecto de Ley: 3835/2014-CR. Fecha de ingreso: 20 de noviembre de 2014. Presentado por: Cristóbal Luis Llatas Altamirano, Comisión de Constitución y Reglamento. *Sumilla*: Propone establecer una cuota de género en los directorios de las empresas que cotizan en la bolsa. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 294-2015/DP.
23. Número de Proyecto de Ley: 756/2011-CR. Fecha de ingreso: 7 de mayo de 2015. Presentado por: Wilder Ruiz Loayza, Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad. *Sumilla*: Propone la Ley de promoción de la igualdad y la no discriminación. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 295-2015/DP.

24. Número de Proyecto de Ley: 2552/2013-CR. Fecha de ingreso: 15 de mayo de 2015. Presentado por: María Del Pilar Cordero Jon Tay, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla*: Propone la ley que establece parámetros y garantías procesales para la consideración del interés superior del niño. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 296-2015/DP.
25. Número de Proyecto de Ley: 4443/2014-CR. Fecha de ingreso: 19 de mayo de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Ley que actualiza la Unidad Remunerativa Pública (URP). Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 299-2015/DP.
26. Número de Proyecto de Ley: 4379/2014-CR. Fecha de ingreso: 29 de abril de 2015. Presentado por: Casio Huaire Chuquichaico, Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera. *Sumilla*: Ley que establece como régimen permanente la jubilación anticipada por desempleo. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 300-2015/DP.

Julio

27. Número de Proyecto de Ley: 4476/2014-CR. Fecha de ingreso: 2 de julio de 2015. Presentado por: José Luis Elías Ávalos, Comisión de Salud y Población. *Sumilla*: Propone ley que prohíbe la comercialización, uso y aplicación de sustancia de relleno denominadas biopolímeros, polímeros y afines en tratamientos corporales para fines estéticos. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 377-2015-DP.

Septiembre

28. Número de Proyecto de Ley: 3829/2015-CR. Fecha de ingreso: 3 de noviembre de 2014. Presentado por: Enrique Wong Pujada, Comisión de Fiscalización y Contraloría. *Sumilla*: Propone ley que faculta al control gubernamental para la inmovilización y custodia temporal de los registros, información y documentación de las entidades. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 447-2015-DP.
29. Número de Proyecto de Ley: 4099/2014-CR. Fecha de ingreso: 17 de abril de 2015. Presentado por: Eduardo Nayap Kinin, Comisión de Inclusión y Personas con Discapacidad. *Sumilla*: Propone ley que considera criterios importantes para garantizar la contratación laboral de personas con discapacidad, en el marco del cumplimiento de la cuota de empleo. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 543-2015-DP.

30. Número de Proyecto de Ley: 4552/2014-CR. Fecha de ingreso: 12 de junio 2015. Presentado por Rolando Reátegui Flores, Presidente de la comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla:* Ley que modifica el artículo 1 de la Ley N° 27617, Ley que dispone la reestructuración del Sistema Nacional de Pensiones del derecho Ley N° 19990 y modifica el Decreto Ley N° 20530 y la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 525-2015-DP.
31. Número de Proyecto de Ley: 4553/2014-CR. Fecha de ingreso: 12 de junio 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla:* Ley que modifica el Decreto Legislativo N° 688, Ley de consolidación de beneficios sociales. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 532-2015/DP.

Octubre

32. Número de Proyecto de Ley: 3296/2013-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto 2015. Presentado por: María Soledad Pérez Tello de Rodríguez, Congreso de la República. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 593-2015/DP.
33. Número de Proyecto de Ley: 4025/2014-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto de 2015. Presentado por: María Soledad Pérez Tello de Rodríguez, Congreso de la República. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 593-2015/DP.
34. Número de Proyecto de Ley: 3128/2013-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto 2015. Presentado por: Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 594-2015-DP.
35. Número de Proyecto de Ley: 3296/2013-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto 2015. Presentado por: Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 594-2015-DP.
36. Número de Proyecto de Ley: 4025/2013-CR. Fecha de ingreso: 25 de agosto de 2015. Presentado por: Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia. *Sumilla:* Ley de adopciones de niños, niñas y

adolescentes en estado de adoptabilidad. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 594-2015-DP.

Noviembre

37. Número de Proyecto de Ley: 3841/2014-CR. Fecha de ingreso: 10 de septiembre 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Proyecto de Ley que excluye a los trabajadores del Sistema Nacional y la Superintendencia de los Registros Públicos de la Ley de Servicio Civil N° 30057. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 660-2015-DP.

Diciembre

38. Número de Proyecto de Ley: 4929/2015-CR. Fecha de ingreso: 12 de noviembre 2015. Presentado por: Manuel Arturo Merino de Lama, Comisión de Vivienda y Construcción. *Sumilla*: Propone ampliar el periodo de vigencia del proceso de formalización de la propiedad informal respecto a las zonas afectadas por los sismos del 15 de agosto de 2007. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 756-2015-DP.
39. Número de Proyecto de Ley: 4906/2015-CR. Fecha de ingreso: 12 de noviembre 2015. Presentado por: Manuel Arturo Merino de Lama, Comisión de Vivienda y Construcción. *Sumilla*: Propone ampliar el plazo del régimen temporal extraordinario de formalización de predios urbanos. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 757-2015-DP.
40. Número de Proyecto de Ley: 5005/2015-CR. Fecha de ingreso: 3 de diciembre de 2015. Presentado por: Rolando Reátegui Flores, Comisión de Trabajo y Seguridad Social. *Sumilla*: Propone prorrogar por un plazo de diez años el aporte social al que se refiere la primera disposición final del Decreto Legislativo N° 1084, Ley sobre límites máximos de captura por embarcación. Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 769-2015-DP.

ANEXO 5

INTERVENCIÓN EN PROCESOS CONSTITUCIONALES

- 1. Demanda de amparo contra la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y el Ministerio de Ambiente (MINAM) por la vulneración de los derechos a la identidad cultural y a la consulta previa, por el incumplimiento de los acuerdos alcanzados en el proceso de consulta previa sobre la recategorización de la Zona Reservada «Sierra del Divisor» como Parque Nacional.**

El 31 de enero de 2014 el Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNANP) del MINAM y las organizaciones representativas de los pueblos indígenas Matsés, Asháninca, Huambisa, Isconahua y Shipibo Conibo suscribieron un acta con los acuerdos adoptados durante la etapa de diálogo del proceso de consulta previa del «Expediente técnico que sustenta la categorización de la zona reservada Sierra del Divisor en el Parque Nacional Sierra del Divisor».

Los pueblos indígenas consultados se mostraron conformes con la medida y acordaron con el SERNANP que se respetarán los usos ancestrales de la zona reservada, de acuerdo con la normativa de áreas naturales protegidas⁴⁹⁴. Sin embargo, transcurrieron más de 21 meses sin que la PCM y el MINAM publicasen el decreto supremo que permitiría la implementación de los acuerdos⁴⁹⁵. Ello generó que los representantes de los pueblos indígenas se movilizan hacia Lima hasta en dos oportunidades, pese a la precariedad de sus recursos económicos y al enorme esfuerzo ello les ocasiona.⁴⁹⁶

Nuestra institución remitió⁴⁹⁷ diversas solicitudes de información y formuló recomendaciones a las entidades del Estado involucradas en la

⁴⁹⁴ Acta de consulta del 31 de enero de 2014, pág. 8.

⁴⁹⁵ Al respecto, mediante comunicaciones al Jefe del Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNANP), el 5 de mayo de 2015 y a la Presidencia de la República, el 7 de mayo de 2015. Cabe señalar que los representantes de los pueblos indígenas consultados exigieron la aprobación del decreto supremo.

⁴⁹⁶ En cuanto a las visitas realizadas los meses de mayo y setiembre de 2015 a la ciudad de Lima, pueden consultarse las notas periodísticas: <<http://www.radioexitosa.pe/actualidad/exp160858-piden-que-sierra-del-divisor-sea-categorizada-como-parque-nacion>> al> y <<http://elcomercio.pe/peru/pais/pcm-aun-no-decide-futuro-sierra-divisor-noticia-1841298>>, respectivamente (visitadas el 12 de octubre de 2015).

⁴⁹⁷ Oficios N° 416-2015/DP, del 4 de agosto de 2015 y N° 545-2015/DP, del 22 de setiembre de 2015.

implementación de los acuerdos, a fin de que se apruebe el decreto supremo correspondiente. Estas recomendaciones no fueron atendidas.

En este contexto y en atención a un pedido expreso de los pueblos indígenas afectados⁴⁹⁸, el 22 de octubre de 2015 presentamos una demanda de amparo contra la PCM y contra el MINAM, por la omisión de aprobar el decreto supremo, situación que vulneraba los derechos a la consulta previa y a la identidad cultural de los pueblos. La demanda fue admitida el 26 de octubre de 2015 por el Primer Juzgado Constitucional de Lima (Expediente N° 17819-2015). El 9 de noviembre de 2015, el Poder Ejecutivo publicó el Decreto Supremo N° 014-2015-MINAM, que aprobó la categorización de la Zona Reservada Sierra del Divisor en Parque Nacional Sierra del Divisor, objetivo de la demanda de amparo presentada.

2. Informe presentado ante el Primer Despacho de Investigación Preparatoria de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Piura, reforzando la posición asumida por la fiscalía respecto de la agresión contra la ciudadana M.R.CH.S.

Luego de que los medios televisivos difundieran las imágenes de la ciudadana M.R.CH.S., siendo brutalmente agredida por su pareja en las afueras de un hotel de Piura,⁴⁹⁹ el 7 de septiembre remitimos al Primer Despacho de Investigación Preparatoria de la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Piura, el Informe de Adjuntía N° 010-2015-DP/ADM, con la finalidad de reforzar la posición asumida por esta Fiscalía respecto de que los hechos perpetrados contra la ciudadana constituían tentativa de feminicidio y no simplemente el delito de lesiones.

Cabe señalar que el Tercer Juzgado de Investigación Preparatoria de la Corte Superior de Justicia de Piura desestimó el pedido de prisión preventiva en contra del agresor, al considerar que no se trataría de un caso de tentativa de feminicidio, sino solo de lesiones.

El caso sigue en etapa de investigación a nivel fiscal.

⁴⁹⁸ El 21 de octubre de 2015, Daniel Vela, Jefe de la comunidad y del pueblo indígena Matses, y el señor Luciano Cardozo Chuje, Jefe de la comunidad nativa «Lobo Santarrosino» solicitaron mediante cartas a la Defensoría del Pueblo «el inicio de las acciones legales necesarias para hacer posible el cumplimiento de los acuerdos alcanzados durante el proceso de consulta previa del cual fuimos partícipes».

⁴⁹⁹ Hechos ocurridos el 2 de agosto de 2015.

3. Informe presentado ante la Segunda Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Junín en el trámite del recurso de apelación seguido por la ciudadana R.C.B.P., sentenciada como autora del delito de lesiones graves en la modalidad de violencia familiar, en agravio de su esposo, a pesar de haber denunciado a este de manera previa y reiterada por actos similares.

El 13 de agosto de 2013 el Sexto Juzgado Especializado en lo Penal de Junín absolvió de la acusación fiscal a la ciudadana R.C.B.P. por el delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de lesiones graves en su forma agravada por violencia familiar en agravio de J.L.M.E. y condenó a éste por el delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de lesiones leves en su forma agravada por violencia familiar en agravio de R.C.B.P., imponiéndole dos años de pena privativa de libertad, cuya ejecución se suspendió por el término de un año.

Luego de la apelación formulada por el sentenciado, el Fiscal de la Segunda Fiscalía Provincial y la ciudadana R.C.B.P., el 27 de diciembre de 2013 (Sentencia de Vista N° 37) la Segunda Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Junín declaró nula la sentencia.

El 28 de octubre de 2014, mediante la sentencia N° 367-2014-6JP-CSJJ, el Sexto Juzgado especializado en lo Penal de Junín condenó a J.L.M.E. a una pena privativa de libertad de tres años, cuya ejecución se suspendió por el mismo periodo. También condenó a R.C.B.P. imponiéndole una pena privativa de libertad de cuatro años, con ejecución suspendida por el periodo de tres años. Asimismo, determinó en S/ 600.00 la suma de la reparación civil, a cargo de ambas partes. De esta forma, la ciudadana fue condenada por el delito de lesiones graves en la modalidad de violencia familiar en contra de su esposo, a pesar de haber denunciado a este en reiteradas oportunidades desde hace 22 años, por cometer actos de violencia física y psicológica en su contra.

Esta resolución judicial habría sido emitida en base a una lectura estrictamente formal de las consecuencias fácticas (días de descanso médico acreditados en los certificados médicos legistas) de los hechos de violencia, dejando de lado aspectos fundamentales como el contexto previo de violencia de género de la que fue víctima por muchos años la ciudadana, la situación en la que se produjeron los hechos (legítima defensa), así como la situación de vulnerabilidad en la que se encontraba la afectada debido a su grave estado de salud. Ante esta situación, el 6 de enero de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 001-2015-DP/ADM ante la Segunda Sala Penal de la Corte Superior de Justicia de Junín.

El 20 de enero de 2015, la Segunda Sala Penal confirmó la Sentencia N° 367-2014-6JP-ESJJ en el extremo que condena a J.L.M.E. y a R.C.B.P. El 17 de febrero de 2015, el mismo colegiado declaró inprocedente el recurso de nulidad presentado por la recurrente.

4. Informe presentado ante la Primera Sala Penal Transitoria de Lima Norte en el proceso por el delito contra la libertad sexual seguido por la ciudadana G.C.R.U.

A través de un reportaje periodístico del programa «Punto Final» tomamos conocimiento de que en el proceso penal seguido contra el padre de la ciudadana G.C.R.U., por el delito de violación sexual en su contra, no se había considerado pruebas fundamentales, como las pericias psicológicas.

Sostuvimos una reunión con la ciudadana quien señaló que el caso podría quedar impune debido a que no estaban considerando pruebas relevantes en el proceso Asimismo, manifestó haber sido confrontada contra el agresor en reiteradas oportunidades, afectando su tratamiento psicológico. Por ello, el 16 de enero de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 002-2015-DP / ADM ante la Primera Sala Penal Transitoria de Lima Norte, con el propósito de que se tenga en cuenta, al momento de resolver, los resultados de las pericias psicológicas, el valor del testimonio de la víctima y la obligación de brindar un trato digno, respetuoso y sin revictimización, teniendo en cuenta el Acuerdo Plenario N° 1-2011/CJ-116 sobre «Apreciación de la prueba en delitos contra la libertad sexual», así como la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Finalmente, el 22 de enero de 2015 la referida sala condenó a 17 años de pena privativa de libertad al agresor y fijó una reparación civil de S/ 40,000.00. En la sentencia, se consideraron las pericias psicológicas como pruebas relevantes.

5. Informe presentado ante la Segunda Sala Penal Liquidadora de Lima, en el proceso seguido por la ciudadana M.S.R. por el delito de exhibiciones y publicaciones obscenas.

A través de los medios de comunicación tomamos conocimiento de la denuncia de la ciudadana M.S.R., quien manifestó que un hombre habría cometido actos obscenos cerca de ella en un bus de «El Metropolitano» y señaló que el caso sería archivado debido a que los hechos no calificaban como delito.

El 14 de septiembre de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 013-2015-DP / ADM ante la Segunda Sala Penal Liquidadora de Lima, con el propósito de evidenciar que el caso se enmarca en un contexto de acoso en el ámbito público, lo que constituye una forma de violencia de género cotidiana que padecen las mujeres en nuestro país. Se recomendó evaluar el análisis efectuado por el 57° Juzgado Penal de Lima sobre la adecuación típica de los hechos y la aplicación de oficio de la excepción de naturaleza de acción que determinaba el archivo de la denuncia, situación que vulnera el derecho a la tutela judicial efectiva de la víctima. Actualmente, el caso sigue pendiente de resolución.

6. Informes presentados ante el Noveno Juzgado Constitucional de Lima en el proceso de amparo seguido por la ciudadana J.V.S.D. contra la Marina de Guerra del Perú, por la vulneración de sus derechos a la dignidad, a la igualdad y no discriminación, al libre desarrollo de la personalidad, al trabajo y a sus derechos reproductivos.

A través de una queja⁵⁰⁰ tomamos conocimiento de que la Marina de Guerra del Perú dio⁵⁰¹ de baja a la ciudadana J.V.S.D., debido a su estado de gestación.

El 14 de enero de 2014 presentamos el Informe de Adjuntía N° 002-2014-DP/ADM, que analizó la Resolución Jefatural N° 639-2012-MGP/DPSB, mediante la cual se resolvió dar de baja del servicio activo a la recurrente por la causal de incapacidad física relacionada con su estado gestacional, llegando a la conclusión de que el hecho contravenía una serie de principios constitucionales y derechos fundamentales reconocidos a nivel nacional e internacional, como la dignidad humana y los derechos a la igualdad y no discriminación, al libre desarrollo de la personalidad, los derechos reproductivos y el derecho al trabajo.

El 4 de marzo de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 005-2015-DP/ADM ante el Noveno Juzgado Constitucional de Lima, con la finalidad de brindar aportes sobre las excepciones de falta de agotamiento de la vía previa y de prescripción deducidas por la Procuraduría de la Marina de Guerra del Perú en dicho proceso.

Actualmente, el proceso se encuentra en trámite en el mencionado juzgado.

7. Informe presentado ante la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso de amparo seguido por la ciudadana M.S.P.C. contra el Instituto de Educación Superior Tecnológico Aeronáutico de la Fuerza Aérea del Perú.

El 10 de diciembre de 2014 la ciudadana M.S.P.C. solicitó nuestra intervención debido a que su hija D.I.C.P. fue expulsada del Instituto de Educación Superior Tecnológico Aeronáutico de la Fuerza Aérea del Perú por haber presentado un aborto espontáneo. Asimismo, manifestó que ante esta situación habían presentado una demanda de amparo, la cual fue declarada fundada en parte, estando pendiente que la Primera Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lima resuelva el recurso de apelación.

⁵⁰⁰ Expediente N° 0101-2014-000206.

⁵⁰¹ Resolución Jefatural N° 639-2012-MGP/DPSB, del 3 de octubre de 2012.

El 11 de agosto de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 008-2015-DP/ADM ante dicha Sala, con la finalidad de aportar los elementos provenientes de la investigación defensorial y afirmando que en el caso concreto se vulneraron los derechos fundamentales de la recurrente a la dignidad humana, al libre desarrollo de la personalidad, a la igualdad y no discriminación y el derecho a la educación.

Actualmente, el proceso ha sido devuelto y se encuentra en trámite en el Vigésimo Primer Juzgado Civil de Lima.

8. Procesos de amparo a favor de las mujeres gestantes aseguradas que no reciben atención materna en EsSalud (atención prenatal, parto y postparto) debido a que la concepción se produjo antes de su incorporación al seguro.

El artículo 35 del Decreto Supremo N° 009-97-SA establece que, en el supuesto de maternidad, la condición adicional para el goce de las prestaciones es que el titular del seguro se encuentre afiliado al tiempo de la concepción. Esto genera que aquellas mujeres gestantes que se afilian al seguro después de la concepción no tengan derecho a recibir prestaciones de maternidad. Esta situación se agrava, dado que tampoco pueden recibir prestaciones a través del Seguro Integral de Salud (SIS), en razón de que el artículo 78 del Reglamento de la Ley de Aseguramiento Universal en Salud, Decreto Supremo N° 008-2010-SA, establece la exclusividad de la afiliación al mencionado seguro, y en su condición de aseguradas a EsSalud no pueden afiliarse al SIS.

Las mujeres aseguradas en EsSalud que se encuentran en estas condiciones son las únicas que afrontan este tipo de limitaciones a sus derechos fundamentales. Esta situación no se presenta en las mujeres embarazadas que se afilian al SIS con posterioridad a la fecha de la concepción. Más aún, a partir de las disposiciones emitidas en el marco de la reforma de salud, como una política de Estado se está incorporando a toda gestante al SIS para garantizar su salud materna. No obstante, aún se mantiene este tipo de restricciones a las gestantes aseguradas de EsSalud.

Al respecto, presentamos cuatro demandas de amparo a favor de las mujeres gestantes aseguradas que no reciben atención en EsSalud. La finalidad fue la restitución de los derechos vulnerados, para lo cual solicitamos que no se aplique el artículo 35 del D.S. N° 007-97-SA, y que se declare el estado de cosas inconstitucionales para revertir la situación respecto de las potenciales gestantes que enfrentan el mismo problema. A la fecha se ha obtenido dos sentencias favorables en Cajamarca y Chimbote. Sin embargo, queda pendiente de resolver los recursos interpuestos por EsSalud. Según el

registro proporcionado por entidad, entre 2013 y 2014 fueron más de 400 las gestantes que enfrentaron esta situación. En el transcurso de 2015 se presentaron nuevos casos. Por ello se decidió implementar la estrategia judicial.

9. Absolución de excepciones en la demanda de amparo contra la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú y la Inspectoría Regional de la Policía Nacional en Cajamarca, por la vulneración del derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo disciplinario iniciado contra efectivos policiales que agredieron físicamente a la comisionada de la Defensoría del Pueblo, Genoveva Gómez Vargas.

El 21 de junio de 2012, Genoveva Gómez Vargas, comisionada de nuestra institución, fue agredida física y verbalmente por un grupo de policías cuando —en ejercicio de sus funciones— acudió al Complejo de la Región Policial «30 de Agosto» de la Dirección Territorial de Policía de Cajamarca (DIRTEPOL-Cajamarca), para verificar las condiciones en las que se encontraban las personas detenidas por presuntos actos de violencia en el contexto del conflicto social ocasionado por el proyecto minero Conga.

Como consecuencia de la inacción de los órganos disciplinarios de la Policía Nacional del Perú, el 22 de julio de 2014 presentamos una demanda de amparo contra el Inspector General de la Policía Nacional del Perú y contra el Inspector General de la Región Policial Cajamarca, por las irregularidades en el procedimiento administrativo y la vulneración del derecho al debido proceso, en sus manifestaciones al derecho a la prueba y a la debida motivación.

La demanda fue admitida el 9 de septiembre de 2014 por el Séptimo Juzgado Constitucional de Lima (Expediente N° 30763-2014). El 20 de abril y el 16 de julio de 2015, se absolvieron las excepciones deducidas por las partes demandadas. Actualmente, el proceso continúa en trámite ante el citado juzgado.

10. Informe presentado ante el Quinto Juzgado Constitucional de Lima, en el marco del proceso constitucional de *habeas data* promovido contra el Secretario General del Ministerio de Energía y Minas por el ciudadano M.G.G., ante la presunta vulneración de su derecho de acceso a la información pública.

El 15 de abril de 2015, el Quinto Juzgado Constitucional de Lima solicitó que la Defensoría del Pueblo emita un informe técnico sobre el carácter público o no de los correos electrónicos remitidos a la bandeja de entrada de la cuenta de correo institucional de un funcionario.

Esta solicitud fue realizada en el marco del proceso constitucional de *habeas data* promovido por el ciudadano M.G.G. en contra el Secretario General del Ministerio de Energía y Minas (Expediente N° 36677-2014-0-1801-JR-CI-05), ante la negativa del mencionado funcionario de entregar información contenida en la cuenta de correo institucional del entonces ministro Eleodoro Mayorga Alba, la misma que se encontraba relacionada con el nuevo Reglamento Nacional de Hidrocarburos.

En atención a dicha solicitud, el 29 de mayo de 2015 se remitió al referido juzgado el Informe de Adjuntía N° 01-2015-DP/AAC, en el cual se concluye que la información generada, recibida o transmitida por un funcionario o servidor público desde su cuenta de correo electrónico institucional se presume pública, toda vez que se encuentra bajo el control del Estado y ha sido generada a través de un medio habilitado y proporcionado al funcionario o servidor para el cumplimiento de su función.

Asimismo, se señaló que ello no obsta para que —conforme al contenido del correo institucional— la información de carácter confidencial, reservado o secreto, conforme a las excepciones establecidas en el TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se deba excluir del conocimiento público.

Finalmente, el 24 de junio de 2015, el juez declaró fundada la demanda de *habeas data*, estableciendo que la información relacionada a los correos electrónicos del referido funcionario constituye información pública que debe ser entregada al ciudadano.

11. Informe presentado ante la Primera Sala Civil Corte Superior de Justicia de Lima, en el marco del proceso de *habeas data* seguido contra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), por el ciudadano M.G.G., ante la presunta vulneración del derecho de acceso a la información pública.

El 15 de septiembre de 2015 el ciudadano G.C.S.M. solicitó nuestra intervención en el proceso de *habeas data* seguido contra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), por la negativa de entregarle una copia de la Lista de Depuración del Registro Único de Identificación de las Personas Naturales elaborada por la Sub Gerencia de Depuración de Identificación, respecto de las personas titulares de inscripciones canceladas en el mes de mayo y junio de 2013.

El RENIEC sustentó dicha negativa alegando que no dispone de un documento o un registro diferenciado en el que conste en forma discriminada los datos solicitados, por lo que no se encontraba obligada a brindar la

información de conformidad con el artículo 13 del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El 7 de diciembre de 2015 presentamos el Informe de Adjuntía N° 04-2015-DP/AAC ante la Primera Sala Civil Corte Superior de Justicia de Lima, mediante el cual se recordó al referido órgano jurisdiccional los criterios interpretativos sobre los conceptos de «crear» o «producir» información de carácter público.

En ese sentido, se señaló que no constituyen supuestos de «creación» o «producción», cuando la información solicitada está relacionada con las funciones que realiza la entidad pública, a pesar de que no cuente físicamente con ella, así como en aquellos casos en los que se elabora un documento a partir del procesamiento o extracción de información con la que la entidad ya cuenta, sin emitir valoraciones ni juicios.

Actualmente el proceso se encuentra en trámite.

12. Informe presentado ante la Sala Civil Permanente Corte Suprema de Justicia de la República en el marco del «VII Pleno Casatorio Civil, Casación N° 3671-2004-Lima-Tercería de Propiedad» convocado por la Corte Suprema de Justicia de la República.

El 4 de agosto de 2015 el Presidente del Instituto Peruano de Derecho Agrario y de la Alimentación, señor Gunther Gonzales Barrón, solicitó nuestra intervención para que, en el marco del «VII Pleno Casatorio Civil, Casación N° 3671-2004-Lima-Tercería de Propiedad» convocado por la Corte Suprema de Justicia de la República, presentemos un informe técnico-jurídico respecto de la prevalencia de los derechos a la propiedad y al crédito en los procesos de tercería de propiedad.

El recurrente sustentó su preocupación en el riesgo que supondría el embargo de bienes cuya titularidad corresponde a sujetos ajenos a la relación jurídica de crédito, situación que perjudicaría a propietarios de viviendas urbanas o rurales que pudiesen ser despojados por medio de procesos ejecutivos en los que no son deudores, pese a contar con un título de propiedad indiscutido, de fecha cierta, con tenencia consolidada (uso y posesión) y pago de impuestos. Esta discusión tenía como punto de partida, de un lado, el interés de un acreedor que busca garantizar su acreencia inscribiendo una medida cautelar, amparado en la publicidad del registro, y del otro, el interés del propietario que no quiere verse afectado por deudas ajenas.

El 28 de octubre de 2015 remitimos al Presidente de la Sala Civil Permanente de la Corte Suprema de Justicia el Informe de Adjuntía N° 03-2015-

DP/AAC, en que se concluyó que no resulta conveniente establecer la prevalencia en abstracto entre el embargo inscrito o la propiedad como precedente judicial, toda vez que –pese a tener la legítima intención de estandarizar la jurisprudencia– podría abrir la puerta a perjuicios mayores que los que se quiere evitar.

Se indicó que resulta necesario el establecimiento de pautas de interpretación que coadyuven a la labor de los jueces que conocen del proceso de tercería, de forma tal que se tome una decisión justa en cada caso concreto, de acuerdo a sus particularidades. Finalmente, el Pleno Casatorio determinó que en los procesos de tercería de propiedad que involucren bienes inscritos debe considerarse que el derecho de propiedad del tercerista es oponible al derecho del acreedor embargante, siempre que dicho derecho real quede acreditado mediante documento de fecha cierta más antigua que la inscripción del embargo respectivo.⁵⁰²

13. Demanda de amparo contra EsSalud por su renuencia a conformar las comisiones medicas calificadoras de la incapacidad y la emisión de certificados médicos de incapacidad para el trabajo, en perjuicio del derecho a la seguridad social de sus asegurados obligatorios.

El artículo 16 del Decreto Ley N° 19990 establece que el Ministerio de Salud, EsSalud y las entidades prestadoras de salud deben conformar comisiones médicas calificadoras de la incapacidad, con la finalidad de emitir los certificados médicos necesarios para iniciar el trámite de pensión de invalidez en dicho régimen previsional. El Decreto Supremo N° 166-2005-EF reglamenta la referida obligación y una serie de obligaciones concretas a cargo de las entidades aludidas. A su vez, la Directiva Sanitaria N° 003-MINSA/DGSP-V.01 establece una serie de pautas detalladas para la conformación de las comisiones médicas, así como para llevar a cabo la calificación de la incapacidad.

No obstante, el último registro de las citadas comisiones médicas se sustentaba, según dicha entidad, en sendos convenios suscritos con la Oficina de Normalización Previsional. Hace dos años el convenio interinstitucional expiró y EsSalud consideró que no era conveniente renovarlo, dejando de atender cualquier tipo de solicitud o realizar cualquier evaluación médica para fines pensionarios, al considerar que dicha actividad no forma parte de su mandato prestacional contenido en sus normas de creación. Esta medida tiene gran implicancia debido a que la población asegurada de los distintos sistemas de salud se encuentra adscrita por la Directiva Sanitaria

⁵⁰² Publicado el 7 de diciembre de 2015 en el diario oficial *El Peruano*.

N 003-MINSA/DGSP-V.01 a una determinada entidad que se encargará de la calificación de la incapacidad para el trabajo. En el caso de EsSalud naturalmente tiene reservada la competencia sobre su población asegurada, lo que en la práctica hace improbable que dicha población objetivo sea atendida por el Ministerio de Salud o las empresas prestadoras de salud.

Esta situación dio lugar al Informe de Adjuntía N° 013-2014-DP/AAE, de octubre de 2014, mediante el cual se recomendó a EsSalud la inmediata conformación de las referidas comisiones a nivel nacional, así como el inicio de la expedición de la certificación médica correspondiente. Ante la prolongada postergación de la ejecución de los mandatos legales vigentes, el 25 de junio de 2015 presentamos una demanda de cumplimiento contra EsSalud, que fue admitida a trámite por el Séptimo Juzgado Constitucional de Lima el 5 de agosto de 2015.⁵⁰³

El 14 de octubre, EsSalud emitió la Resolución N° 1241-GG-ESSA-LUD-2015, mediante la cual dispuso la conformación de las referidas comisiones médicas a nivel nacional, con lo cual se cumplió con el objeto de la demanda interpuesta.

14. Informes presentados en los procesos de amparo contra la Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN) y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por la vulneración del derecho a la reparación económica de las víctimas de la violencia con más de una afectación

Existen 5,516 beneficiarios del Programa de Reparaciones Económicas que registran más de una afectación, con derecho a la reparación económica en el Registro Único de Víctimas. Sin embargo, el Estado solo reconoce, en todos los casos, una sola afectación, bajo el argumento de que no se puede recibir «doble beneficio por el mismo concepto».

En junio de 2015, el señor C.R.H. y los esposos J.M.G. e H.B.M.F. (familia M.M.) presentaron demandas de amparo contra el Ministerio de Justicia y la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (CMAN), exigiendo se cumpla con otorgarles el pago de reparación económica por sus afectaciones pendientes. En el caso de C.R.H. solo había recibido indemnización por su discapacidad, mas no por su madre asesinada; mientras que los esposos (padres de dos hijos desaparecidos) solo recibieron indemnización por uno de sus hijos.

⁵⁰³ Expediente N° 10694-2015-0-1801-JR-CI-07.

En este contexto, en noviembre y diciembre de 2015, la Defensoría del Pueblo presentó ante el Segundo Juzgado Civil de Lima Norte y el Quinto Juzgado Constitucional de Lima, respectivamente, informes con un análisis referido a las reparaciones económicas a beneficiarios con más de una afectación. En dicho análisis se indicó que el último párrafo del artículo 3.1 del Decreto Supremo N° 051-2011-PCM establece que el monto de la reparación es por víctima y de acuerdo a cada afectación. De esta manera aquel beneficiario que es víctima de violación sexual y que a su vez es familiar directo de una persona desaparecida, deberá recibir una indemnización por su afectación directa (violación) y otra por la de su familiar desaparecido. Y la persona que tiene dos hijos fallecidos, o uno fallecido y otro desaparecido, tendrá derecho a dos indemnizaciones.

Esta interpretación no contradice el último párrafo del artículo 44° del Reglamento Programa Integral de Reparaciones (PIR), el cual señala que «Si el beneficiario tiene derecho a recibir más de una medida de reparación económica, recibirá la más ventajosa», pues dicha prohibición no crea una nueva exclusión, sino que busca evitar que las personas que se han beneficiado de alguna medidas de reparación, reciban otra en virtud de la Ley N° 28592 por la misma afectación o hecho vulneratorio. Reconocer una sola afectación a quienes han sufrido más de una vulneración a sus derechos fundamentales o de sus familiares no solo contraría la propia normativa sino que atenta contra la naturaleza reivindicativa del PIR, al invisibilizar a un número importante de víctimas.

En enero de 2016 el Segundo Juzgado Civil de Lima Norte declaró fundada la demanda de los esposos J.M.G. y H.B.F.F. y ordenó que se les pague el monto de S/ 10,000.00 por la desaparición de su otro hijo. La sentencia fue apelada estando pendiente de pronunciamiento por el órgano superior. El otro caso, se encuentra en trámite.

ANEXO 6

RESOLUCIONES DEFENSORIALES EMITIDAS DURANTE EL PERIODO

I. Resoluciones que aprueban informes defensoriales

1. Resolución Defensorial N° 002-2015/DP, emitida el 16 de enero de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13126, pp. 545060 - 545064, el 20 de enero de 2015. *Sumilla*: Aprueba el Informe Defensorial N° 169, «La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural», elaborado por el Programa de Pueblos Indígenas de la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas.
2. Resolución Defensorial N° 06-2015/DP, emitida el 6 de mayo de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13247, pp. 552146 – 552153, el 7 de mayo de 2015. *Sumilla*: Aprueba el Informe Defensorial N° 170, «El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso», elaborado por la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas.
3. Resolución Defensorial N° 008-2015/DP, emitida el 28 de mayo del 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13274, p. 553621, el 29 de mayo de 2015. *Sumilla*: Aprueba el «Decimoctavo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República. Enero – diciembre 2014» y su presentación al Congreso de la República.
4. Resolución Defensorial N° 010-2015/DP, emitida el 14 de julio de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13326, pp. 557350 - 557355, el 15 de julio de 2015. *Sumilla*: Aprueba el Informe Defensorial N° 171, «¡Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarbúricos», elaborado por la Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos.
5. Resolución Defensorial N° 015-2015/DP, emitida el 17 de noviembre de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13470, pp. 566779 - 566782, el 19 de noviembre de 2015. *Sumilla*: Aprueba el Informe Defensorial N° 172, «Estudio del proceso de amparo en el

Distrito Judicial de Lima: fortaleciendo la justicia constitucional», elaborado por la Adjuntía para los Asuntos Constitucionales.

6. Resolución Defensorial N° 016-2015/DP, emitida el 9 de diciembre de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13495, pp. 568336 - 568339, el 10 de diciembre de 2015. *Sumilla*: Aprueba el Informe Defensorial N° 173, «Feminicidio íntimo en el Perú: análisis de expedientes judiciales (2012-2015). Octavo reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (2015)», elaborado por la Adjuntía para los Derechos de la Mujer.

II. Resoluciones que modifican o aprueban instrumentos de gestión institucional

1. Resolución Defensorial N° 01-2015/DP, emitida el 8 de enero de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13118, pp. 544656-544657, el 13 de enero de 2015. *Sumilla*: Delega en la Secretaría General facultades en materia presupuestaria durante el ejercicio presupuestario del Año Fiscal 2015.
2. Resolución Defensorial N° 013-2015/DP, emitida el 11 de septiembre de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13395, pp. 561465-561466, el 14 de septiembre de 2015. *Sumilla*: Aprueba la directiva sobre neutralidad de funcionarios/as, trabajadores/as y de aquellos/as que desempeñan actividades o funciones en nombre de la Defensoría del Pueblo.

III. Resoluciones que asignan, delegan y/o encargan responsabilidades a funcionarios y funcionarias de la entidad

1. Resolución Defensorial N° 003-2015/DP, emitida el 22 de enero de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13131, pp. 545377 - 545378, el 24 de enero de 2015. *Sumilla*: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 26 de enero al 2 de febrero de 2015.
2. Resolución Defensorial N° 004-2014/DP, emitida el 13 de febrero de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13156, pp. 546808 - 546809, el 15 de febrero de 2015. *Sumilla*: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 16 al 22 de febrero de 2015.

3. Resolución Defensorial N° 007-2015/DP, emitida el 11 de mayo de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13253, pp. 552394 - 552395, el 12 de mayo de 2015. *Sumilla*: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 12 al 14 de mayo de 2015.
4. Resolución Defensorial N° 009-2015/DP, emitida el 29 de mayo de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13277, p. 553821, el 1 de junio de 2015. *Sumilla*: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 1 al 5 de junio de 2015.
5. Resolución Defensorial N° 012-2015/DP, emitida el 10 de septiembre de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13393, pp. 561323 - 561324 el 12 de septiembre de 2015. *Sumilla*: Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna Del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 12 al 19 de septiembre de 2015.

IV. Resoluciones que autorizan viajes de funcionarios en representación de la entidad

1. Resolución Defensorial N° 05-2015/DP, emitida el 22 de abril de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13232, p. 551173, el 23 de abril de 2015. *Sumilla*: Autoriza el viaje en comisión de servicios al abogado Fernando Rafael Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales (e) de la Defensoría del Pueblo para que participe, en representación de la entidad, en el IX Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), a realizarse en la ciudad de Santiago de Chile, República de Chile, del 23 al 25 de abril de 2015.
2. Resolución Defensorial N° 011-2015/DP, emitida el 5 de agosto de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13348, pp. 558757 - 558758, el 06 de agosto de 2015. *Sumilla*: Autoriza el viaje en comisión de servicios al abogado César Augusto Orrego Azula, Jefe de la Oficina Defensorial de Piura de la Defensoría del Pueblo, para que participe como representante de la entidad en la X Reunión del Comité de Frontera Loja – Piura, realizada en la ciudad de Macará, República del Ecuador, el 6 de agosto de 2015.
3. Resolución Defensorial N° 014-2015/DP, emitida el 5 de noviembre de 2015 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXXII, N° 13459,

pp. 565997 - 565998, el 8 de noviembre de 2015. *Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios a la abogada Mayda Alejandrina Ramos Ballón, Adjunta para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo, para que participe como representante de la entidad en el XX Congreso Anual, la XX Asamblea General Ordinaria y la reunión de las redes temáticas de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) y en la Asamblea Ordinaria del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP), eventos que se llevarán a cabo en la ciudad de Montevideo, Uruguay, entre el 8 y el 11 de noviembre de 2015.

ANEXO 7

PUBLICACIONES EDITADAS DURANTE EL PERIODO

Informes defensoriales

1. **Informe Defensorial N° 165, «Balance a diez años de vigencia de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública».** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre de 2015 (reimpresión), 280 pp. *Sumilla:* Presenta un balance a diez años de vigencia de la Ley identificando la situación actual de la transparencia y el acceso a la información en el país. Para ello se abordaron tres aspectos claves: la situación de los funcionarios responsables de entregar y publicar la información, las quejas presentadas por la ciudadanía ante la Defensoría del Pueblo y la tutela judicial a través del proceso de *habeas data*.
2. **Informe Defensorial N° 169, «La defensa del derecho de los pueblos indígenas amazónicos a una salud intercultural».** Lima, Defensoría del Pueblo, enero de 2015 (primera edición), 158 pp. *Sumilla:* Presenta los resultados de la supervisión al servicio de salud que brinda el Estado a los pueblos indígenas amazónicos.
3. **Informe Defensorial N° 170, «El derecho humano al agua y saneamiento. El control del gasto público en la ejecución de infraestructura de acceso».** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo de 2015 (primera edición), 212 pp. *Sumilla:* Presenta los resultados de la identificación y análisis de casos en los que se evidencian los problemas que existen en distintos niveles de control de la ejecución de obras de agua y saneamiento. Plantea la necesidad de instaurar una cultura de transparencia en el gasto público y las inversiones en el sector saneamiento, a fin de garantizar el derecho humano al agua.
4. **Informe Defensorial N° 171, «¿Un llamado a la remediación! Avances y pendientes en la gestión estatal frente a los pasivos ambientales mineros e hidrocarburíferos».** Lima, Defensoría del Pueblo, junio de 2015 (primera edición), 198 pp. *Sumilla:* Contiene los resultados de la supervisión a las entidades competentes y realiza un balance de las acciones estatales para lograr la remediación de los pasivos ambientales generados por antiguas actividades extractivas.

5. **Informe Defensorial N° 172, «Estudio del proceso de amparo en el Distrito Judicial de Lima: fortaleciendo la justicia constitucional».** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre de 2015 (primera edición), 154 pp. *Sumilla:* Presenta los resultados de la supervisión sobre la actuación de los ocho juzgados constitucionales en el Distrito Judicial de Lima a seis años de su creación. El documento contiene un diagnóstico sobre la situación actual del proceso de amparo y del acceso a la justicia constitucional por parte de la ciudadanía.
6. **Informe Defensorial N° 173, «Feminicidio íntimo en el Perú: análisis de expedientes judiciales (2012-2015). Octavo reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres (2015)».** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2015 (primera edición), 226 pp. *Sumilla:* Evalúa el impacto de la nueva tipificación penal del feminicidio en estos procesos y la calidad de la actuación del sistema de administración de justicia. Identifica la implementación de políticas públicas de prevención, atención, investigación, sanción y reparación vinculadas con esta materia.

Informes de Adjuntía

1. **Informe de Adjuntía N° 001-2015-DP/AMASPPI-SP, «Supervisión del cumplimiento de los compromisos del Estado para la atención de la Comunidad Nativa de Alto Tamaya Saweto».** Lima, Defensoría del Pueblo, enero de 2015, 19 pp. *Sumilla:* Acompañamiento y supervisión al Gobierno Regional de Ucayali, al Ministerio de Agricultura y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, instancias encargadas de la titulación e inscripción de las tierras de la comunidad nativa de Alto Tamaya Saweto.
2. **Informes de Adjuntía N° 001-2015-DP/AMASPPI-PPI, «La situación de los internados estudiantiles en las regiones de Amazonas y Loreto».** Lima, Defensoría del Pueblo, octubre de 2015, 13 pp. *Sumilla:* El informe recoge los resultados y recomendaciones de la supervisión realizada a 17 internados estudiantiles en las regiones de Amazonas y Loreto, evidenciando un conjunto de problemas que ponen en riesgo los derechos a la vida, salud, integridad física y sexual, así como el desempeño escolar de los estudiantes indígenas que albergan a dichos internados.
3. **Informe de Adjuntía N° 001-2015-DP/APCSG, «Conflictos sociales y recursos hídricos».** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre de 2015, 151 pp. *Sumilla:* Contiene una aproximación a la problemática de los conflictos sociales vinculados con los recursos hídricos a partir del aná-

lisis de los actores, demandas, procesos y contexto desde un enfoque de derechos, así como una evaluación de la respuesta del Estado frente a estos conflictos y recomendaciones. El análisis (cuantitativo y cualitativo) se realizó en 153 casos registrados entre 2011 y 2014.

4. **Informes de Adjuntía N° 002-2015-DP/AMASPPI-PPI, «La situación del Pueblo Indígena Urarina de la cuenca de Chambira-Región Loreto».** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre de 2015, 19 pp. *Sumilla:* entre el 23 de octubre y 4 de noviembre, la Defensoría del Pueblo visitó diversas comunidades nativas ubicadas en la cuenca del río Chambira, distrito Urarina, provincia y Región de Loreto, advirtiendo un conjunto de problemas relacionados con deficiencias en la ejecución de los programas sociales, en el acceso al documento nacional de identidad, a la educación secundaria, y el acceso a la justicia que ponen en situación de vulnerabilidad a los integrantes del pueblo indígena de Urarina.
5. **Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP/ADM, «Violencia contra las mujeres en relación de pareja en el Callao: Supervisión a la Policía Nacional del Perú y al Ministerio Público».** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2015, 194 pp. *Sumilla:* Analiza la actuación de la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público en los casos de violencia contra las mujeres en relaciones de pareja en el Callao, con especial énfasis en la emisión e implementación de las medidas de protección.
6. **Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP-AMASPPI-SP, «Supervisión de las condiciones de infraestructura vial en puntos críticos de accidentes de tránsito en los distritos de Lima y Callao».** Lima, Defensoría del Pueblo, agosto de 2015, 327 pp. *Sumilla:* Presenta los resultados de la supervisión de las condiciones de seguridad vial en 245 puntos críticos de ocurrencia de accidentes de tránsito ubicados en Lima y Callao, y formula recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad en las vías, así como a garantizar mayor transparencia en la ejecución del gasto en infraestructura vial.
7. **Informe de Adjuntía N° 003-2015-DP-AMASPPI-PPI, «La implementación del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas en el Perú, a partir de la aplicación de la Ley N° 29875».** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre de 2015, 8 pp. *Sumilla:* El informe contiene un balance sobre la implementación del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas en el Perú, a partir de la aplicación de la Ley N° 29875, y su reglamento. Detalla los procesos realizados desde la vigencia de dicha norma y los aspectos pendientes para la satisfacción efectiva de este derecho.

8. **Informe de Adjuntía N° 001-2015-DP-ADHPD-PDEPRODIS, «Obligaciones del Estado de realizar ajustes razonables para personas con discapacidad en los procesos de selección y evaluación en concursos públicos».** Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2015, 8 pp. *Sumilla:* Analiza la obligación del Estado de realizar ajustes para las personas con discapacidad durante los procesos de selección y evaluación.
9. **Informe de Adjuntía N° 002-2015/DP-ADHPD, «Comentarios al Informe de análisis sobre la normativa vigente en materia de migraciones en el Perú, elaborado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos».** Lima, Defensoría del Pueblo, mayo de 2015, 11 pp. *Sumilla:* Formula observaciones y recomendaciones al informe sobre la normativa vigente en materia de migraciones elaborado por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a fin de enriquecer su contenido y adecuarlo a los estándares internacionales.
10. **Informe de Adjuntía N° 003-2015/DP-ADHPD, «Derecho a la reparación económica de las víctimas inscritas en el RUV con más de una afectación».** Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre de 2015, 9 pp. *Sumilla:* Analiza la normativa aplicable a los beneficiarios de reparación económica con múltiple afectación.
11. **Informe de Adjuntía N° 004-2015/DP-ADHPD, «A dos años de la Ley de Retorno. Balance y desafíos».** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2015, 161 pp. *Sumilla:* Desarrolla el marco jurídico internacional y nacional sobre el derecho de retorno, da cuenta de las principales características de los peruanos retornantes y analiza la actuación de los sectores competentes en la atención de los beneficios señalados en la Ley N° 30001, así como la forma en la que se han organizado para cumplir con su labor.

Documentos defensoriales

1. **Documento Defensorial, «Manual de acceso a la información para funcionarios públicos».** Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2015, 49 pp. *Sumilla:* Presenta un conjunto de preguntas y respuestas sobre los aspectos fundamentales del TEO de la Ley N° 27806 y su reglamento, en concordancia con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional. Tiene por objetivo contribuir a mejorar el conocimiento del marco normativo del derecho fundamental de acceso a la información pública y, a la vez, facilitar su efectivo cumplimiento por parte de los funcionarios.
2. **Documento Defensorial, «Principales obligaciones de los gobiernos regionales y locales en la protección de los derechos de los niños, niñas**

y adolescentes». Lima, Defensoría del Pueblo, de 2015, 54 pp. *Sumilla*: Contiene una síntesis de las principales obligaciones de los gobiernos regionales y locales en materia de violencia, trata, trabajo infantil, niñez en situación de abandono, participación infantil, entre otros.

Reportes defensoriales

1. «**Segundo Reporte y Balance Anual 2014: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento**». Lima, Defensoría del Pueblo, abril 2015, 54 pp. *Sumilla*: Contiene los resultados de supervisión a los portales de transparencia estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento, correspondiente al segundo semestre de 2014 y el balance anual.
2. «**Reporte de Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de las Municipalidades Distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao, 2014**». Lima, Defensoría del Pueblo, mayo 2015, 35 pp. *Sumilla*: Contiene los resultados de supervisión a los portales de transparencia estándar de las municipalidades distritales de Lima Metropolitana y de la Provincia Constitucional del Callao, correspondiente a 2014.
3. «**Primer Reporte 2015: Supervisión a los Portales de Transparencia Estándar de los Ministerios del Poder Ejecutivo, Gobiernos Regionales y Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento**». Lima, Defensoría del Pueblo, septiembre 2015, 43 pp. *Sumilla*: Contiene los resultados de supervisión a los portales de transparencia estándar de los ministerios del Poder Ejecutivo, gobiernos regionales y municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento, correspondiente al primer semestre del año 2015.
4. «**Supervisión del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública**». Lima, Defensoría del Pueblo, octubre de 2015, 104 pp. *Sumilla*: Presenta los resultados de la supervisión al proceso de implementación de los cambios incorporados por el Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, que modificó el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. El documento contiene un diagnóstico sobre el nivel de cumplimiento de las nuevas obligaciones por parte de los ministerios, los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales capitales de departamento y las municipalidades distritales de Lima Metropolitana.

Otros documentos

1. **«Manual de consulta en materia de rendición de cuentas y portales de transparencia».** Lima, Defensoría del Pueblo, segunda edición, febrero 2015, 68 pp. *Sumilla:* Su objetivo es orientar a funcionarios y a la sociedad civil en la implementación de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
2. **Documento de Trabajo, «Lineamientos de actuación defensorial para la supervisión de los procesos de consulta previa».** Lima, Defensoría del Pueblo, junio de 2015. 57 pp. *Sumilla:* Su objetivo es dotar a los comisionados de la Defensoría del Pueblo de una herramienta que permita garantizar una supervisión homogénea y adecuada a las entidades estatales que promueven los procesos de consulta previa. Fue aprobado mediante la Resolución Administrativa N° 038-2015/DP-PAD, del 1 de junio de 2015.
3. **Documento de Trabajo, «Mecanismo de mediación intercultural».** Lima, Defensoría del Pueblo, septiembre de 2015. 52 pp. *Sumilla:* Documento que recoge conceptos, procedimientos, referencias de cómo organizar una mediación entre grupos culturalmente diferentes. Está destinado para el quehacer del personal de la Defensoría del Pueblo que interviene en conflictos sociales y para todo actor social, estatal o empresarial que busque contribuir a darles un curso pacífico y colaborativo.

Boletín de la Defensoría del Pueblo

- **Boletín «Conflictos al Día».** Lima, Defensoría del Pueblo, del número 1782 al 2024. Boletín diario en el que se da cuenta de las noticias relacionadas con los conflictos sociales y temas vinculados que surgen en el día a día. Se envía por correo electrónico (General DP) a todos los trabajadores y trabajadoras; además de a una lista de suscriptores a la ciudadanía en general.

Materiales de difusión

1. Afiche: Carrera «Defensoría 5 K». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla:* Material informativo de la Carrera «Defensoría 5K».
2. Afiche: «Compromisos para lograr una Convivencia Escolar Democrática». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla:* Contiene información básica de compromisos de cada una de los miembros de la comunidad educativa.

3. Afiche: «Paremos la corrupción». Cusco, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Paremos la corrupción: cuando le roban al Estado, nos roban a nosotros y a nosotras, Cusco, mayo de 2015.
4. Cartilla: Consultas Defensoriales N° 5, «Atención de casos de violencia familiar contra mujeres en relación de pareja». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015, 14 pp. *Sumilla*: Es una guía interna para las comisionadas y comisionados de las oficinas defensoriales con información sobre criterios de intervención en las supervisiones e intervenciones en el tema de violencia contra las mujeres en relación de pareja.
5. Cartilla: sobre discriminación. Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene información sobre el concepto de discriminación y los mecanismos de demanda frente a estas prácticas.
6. Disco compacto: «Niñez y medios de comunicación. Enchufados en los medios. ¡Cuidémoslos!». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene documentos nacionales e internacionales sobre la obligación de protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes por parte de los medios de comunicación.
7. Folleto–versión ejecutiva: «Situación de la implementación de la sentencia del Tribunal Constitucional (Exp. N° 0008-2012-PI/TC), que despenalizó las relaciones sexuales consentidas con adolescentes, en servicios de salud y fiscalías de Ayacucho y Ucayali». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene el resumen de los resultados de la supervisión a establecimientos de salud con servicios diferenciados para adolescentes y fiscalías penales de las regiones de Ayacucho y Ucayali para verificar la implementación de la sentencia.
8. Folleto: «Los enfoques de género e interculturalidad en la Defensoría del Pueblo». Lima, Defensoría del Pueblo, febrero de 2015, 28 pp. *Sumilla*: Brinda los conceptos básicos de estos enfoques, las pautas para incorporarlas en el trabajo diario institucional, así como para apuntar a la transversalización de estos enfoques y evidenciar la necesidad del uso del lenguaje e imágenes inclusivas en la institución.
9. Guía: «Libro de Reclamaciones de las Entidades Pública». Lima, Defensoría del Pueblo, 2014, noviembre 2015, 4 pp. *Sumilla*: Contiene información sobre la implementación y uso del Libro de Reclamaciones en las entidades públicas.
10. Microprograma: «Comparte tus derechos». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Derechos de la víctima de violación sexual durante la denuncia. Disponible en: <<https://www.youtube.com/watch?v=vVZB6SI6WCg>>.

11. Sticker: sobre *bullying*. «El *bullying* o acoso escolar no es un juego de niños». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información, para reconocer los casos de *bullying* que se produce en las escuelas.
12. Sticker: sobre trata de personas. «Promesas que son puro cuento». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información sobre las excusas más utilizadas en los casos de trata de menores de edad.
13. Tríptico: Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos. Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene información sobre los servicios que brinda el Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos.
14. Tríptico: Convivencia Escolar Democrática: «¡Que tu etapa escolar sea la más chévere! Convivencia escolar democrática». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene información que orienta a los y las adolescentes sobre la convivencia escolar democrática y las diversas formas de participación para contribuir con esta forma de convivencia.
15. Tríptico: sobre trata de personas menores de edad. «Promesas que son puro cuento». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015 (reimpresión, cuarta edición). *Sumilla*: Contiene información dirigidas a niños, niñas, adolescentes y sus familias para prevenir la trata de personas.
16. Tríptico: sobre *bullying*. «No es un juego de niños, educadores contra el *bullying* o acoso escolar». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene información que orienta a docentes sobre acciones para intervenir frente a la violencia entre pares (*bullying*).
17. Tríptico: «Acceder a servicios de agua y saneamiento de calidad es nuestro derecho». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015 (reimpresión). *Sumilla*: material informativo sobre los derechos y obligaciones de los usuarios en materia de acceso y calidad de los servicios de agua y alcantarillado.
18. Tríptico: «Acceder a las telecomunicaciones es nuestro derecho». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Material informativo sobre los derechos de los usuarios en materia de acceso y calidad de los servicios de telecomunicaciones.
19. Tríptico: «Derechos de los usuarios del servicio de electricidad». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Material informativo sobre los derechos de los usuarios en materia de acceso y calidad de los servicios energía eléctrica.

20. Tríptico: «Los derechos económicos, sociales y culturales (DESC)». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brinda información sobre los derechos a la seguridad social, a la salud, al trabajo y la educación.
21. Tríptico: «La salud y la educación son nuestros derechos». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015 (reimpresión). *Sumilla*: Brinda información sobre los derechos a la salud y la educación.
22. Tríptico: sobre *bullying*. «No es un juego de niños». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información para reconocer los casos de *bullying* que se produce en las escuelas, la forma de enfrentar este problema y algunas recomendaciones para docentes y auxiliares. Tamaño: A4 abierto. Material: papel couché mate de 150 g. Impresión a full color tira y retira.
23. Tríptico: sobre violencia. «¿Y qué hiciste tú? Decisiones que no se deben repetir». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información sobre prevención del castigo físico y humillante contra niños, niñas y adolescentes. Tamaño: A4 abierto. Material: papel couché mate de 150 g. Impresión a full color tira y retira.
24. Tríptico: sobre violencia contra la mujer. «Mujer tienes derecho a vivir sin violencia: ¡No estás sola!». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información a dónde acudir si son víctimas o conocen algún caso de violencia física, psicológica y/o sexual contra la mujer. Tamaño: A4 abierto. Material: papel couché mate de 150 g. Impresión a full color tira y retira.
25. Tríptico: sobre trata de personas. «Promesas que son puro cuento». Tarapoto, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Brindar información sobre las excusas más utilizadas en los casos de trata de personas de menores de edad. Tamaño: A4 abierto. Material: papel couché mate de 150 g. Impresión a full color tira y retira.
26. Tríptico: «Rendición de cuentas en gobiernos regionales y locales». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Contiene información sobre la importancia de la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas a nivel regional y local como mecanismo de control y vigilancia ciudadana, así como los aspectos a tener en cuenta para su realización.
27. Volante: Carrera «Defensoría 5K». Lima, Defensoría del Pueblo, 2014. *Sumilla*: Material informativo de la Carrera «Defensoría 5K».
28. Volante: «Feria informativa: Promoviendo los derechos de la población adulta mayor». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Material de

- difusión de la feria informativa sobre envejecimiento con dignidad y buen trato, realizada en Lima, septiembre de 2015.
29. Volante: «Feria defensorial: Espacios y derechos sin corrupción». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Material de difusión de la feria defensorial sobre la lucha contra la corrupción en espacios cotidianos, realizada en Lima, noviembre de 2015.
 30. Volante: «Campaña: #VecinoAlerta». Lima, Defensoría del Pueblo, 2015. *Sumilla*: Material de difusión de la campaña sobre reporte de postes sin luz para combatir la inseguridad ciudadana, realizada en Lima, en diciembre de 2015.

ANEXO 8

RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En el periodo anual que concluyó se siguió consolidando la relación de la Defensoría del Pueblo con la población a través de los medios de comunicación tradicionales y las nuevas tecnologías.

Para que este vínculo se perfeccione hemos incorporado nuevos productos y estrategias de comunicación. Además de las 274 notas de prensa difundidas a través de diarios y revistas, así como de estaciones radiales, de televisión y medios *online*, y las 479 entrevistas realizadas para dar a conocer el trabajo institucional, hoy se cuenta con microprogramas (uno por semana) a través de los cuales se difunde información básica y útil para ejercer nuestros derechos: «Comparte tus Derechos» es una producción que se difunde a través de nuestro canal en *YouTube* y de las áreas de atención al público de instituciones, públicas y privadas, además de todas nuestras oficinas del país.

Como ha venido ocurriendo en años anteriores, se ha continuado con la elaboración de videos institucionales que grafican los alcances de los informes defensoriales así como otros que recogen la opinión o el contenido del trabajo de cada uno los órganos que conforman esta institución.

Es de suma importancia la difusión del trabajo descentrado de la institución: más del 50% de las notas de prensa se originaron en el interior del país. Además, como desde hace más de 15 años, se ha continuado con la publicación semanal de nuestra columna institucional en el diario oficial *El Peruano*, los días viernes, la cual informa de nuestro trabajo descentralizado.

La página web institucional se ha mantenido actualizada. A través de ella, los interesados pueden presentar una queja o formular una consulta, así como chatear en línea con nuestros comisionados, acceder a los informes, comunicados, notas de prensa y documentos producidos por nuestra institución.

La Defensoría del Pueblo expresa su reconocimiento al apoyo prestado por todas las entidades nacionales e internacionales, públicas y privadas, sin cuya generosa contribución no habría sido posible realizar las actividades que reportamos en el presente informe y agradece, de manera especial, a las siguientes instituciones de cooperación internacional:



Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo



Embajada de Bélgica



Cooperación Alemana al Desarrollo – GIZ



CUSO International



Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



WUSC EUMC

World University Service of Canadá – SUM Canadá



The Foundation To Promote – Open Society



Fondo de Población de las Naciones Unidas



Agencia de Cooperación Internacional de Corea



DEFENSORÍA DEL PUEBLO

**Con el auspicio de una canasta de fondos
La Canasta de fondos es financiada, actualmente, por Canadá, AECID y Bélgica**

Este libro se terminó de imprimir en los talleres gráficos
de Ediciones Nova Print S.A.C.
Av. Ignacio Merino 1546, Lince. Teléfono 422-0499
Lima, mayo del 2016