



DECIMOSEXTO INFORME ANUAL  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero–Diciembre 2012

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





DECIMOSEXTO INFORME ANUAL  
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero-Diciembre 2012

Defensoría del Pueblo  
Jirón Ucayali N° 388  
Lima-Perú  
Teléfono: (511) 311-0300  
Fax: (511) 426-7889  
Correo electrónico: [defensor@defensoria.gob.pe](mailto:defensor@defensoria.gob.pe)  
Página web: <http://www.defensoria.gob.pe>  
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, Perú, mayo de 2013  
500 ejemplares  
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2013-07358

Diseño de carátula: Pixel Studio  
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 fondos\* financiada por Acdi (2006-2013), Aecid (2007-2013), Asdi (2007-2010), Bélgica (2012-2013) 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.

\*[www.defensoria.gob.pe/canastadefondos](http://www.defensoria.gob.pe/canastadefondos)

El «Decimosexto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo. Enero-Diciembre 2012» ha sido producido sobre la base de los documentos presentados por las diversas oficinas de la Defensoría del Pueblo.

# CONTENIDO

PRESENTACIÓN	11
CAPÍTULO 1	
ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL	15
1.1. Visión y misión institucionales	15
1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo	16
1.2.1. Estructura orgánica	16
1.2.2. Atención descentralizada	18
1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional	18
1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional	18
1.3.2. Instituciones más quejadas	23
1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos	28
CAPÍTULO 2	
INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2012	31
2.1. Salud	31
2.2. Educación	42
2.3. Discriminación	52
2.4. Medio ambiente	62
2.5. Pueblos indígenas	72
2.6. Conflictividad social	79
2.7. Seguridad ciudadana	94
2.8. Derecho a la vida, integridad y libertad personal	102
2.9. Trata de personas	113
2.10. Acceso a la justicia	117
2.11. Identidad	122
2.12. Migrantes	129
2.13. Memoria y reparaciones	132
2.14. Descentralización	140
2.15. Seguridad social	147
2.16. Servicios públicos	152
2.17. Ética pública, prevención de la corrupción, transparencia y acceso a la información pública	166

CAPÍTULO 3	
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES	179
3.1. Oficina Defensorial de Amazonas	179
3.2. Oficina Defensorial de Áncash	180
Módulo de Atención Defensorial de Chimbote	
3.3. Oficina Defensorial de Apurímac	182
Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas	
3.4. Oficina Defensorial de Arequipa	185
3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho	186
Módulo de Atención Defensorial de Huanta	
Módulo de Atención Defensorial de Puquio	
3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca	190
Módulo de Atención Defensorial de Jaén	
3.7. Oficina Defensorial del Callao	192
3.8. Oficina Defensorial del Cusco	193
3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica	195
3.10. Oficina Defensorial de Huánuco	196
Módulo de Atención Defensorial de Tingo María	
3.11. Oficina Defensorial de Ica	199
3.12. Oficina Defensorial de Junín	200
Módulo de Atención Defensorial de La Merced	
Módulo de Atención Defensorial de Satipo	
3.13. Oficina Defensorial de La Libertad	204
3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque	206
3.15. Oficina Defensorial de Lima	207
3.16. Oficina Defensorial de Lima Norte	209
3.17. Oficina Defensorial de Lima Sur	210
3.18. Oficina Defensorial de Lima Este	212
3.19. Oficina Defensorial de Loreto	213
3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios	215
3.21. Oficina Defensorial de Moquegua	216
3.22. Oficina Defensorial de Pasco	218
3.23. Oficina Defensorial de Piura	219
3.24. Oficina Defensorial de Puno	221
Módulo de Atención Defensorial de Juliaca	
3.25. Oficina Defensorial de San Martín	224
Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto	
3.26. Oficina Defensorial de Tacna	227
3.27. Oficina Defensorial de Tumbes	229
3.28. Oficina Defensorial de Ucayali	230

---

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	233
4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación	236
CAPÍTULO 5	
REFLEXIONES FINALES	255
ANEXOS	
Anexo 1 Presupuesto institucional y cooperación internacional	261
Anexo 2 Política de recursos humanos	273
Anexo 3 Relaciones internacionales	275
Anexo 4 Opiniones sobre normas en proceso de elaboración	279
Anexo 5 Procesos constitucionales	293
Anexo 6 Resoluciones defensoriales elaboradas durante el período	301
Anexo 7 Publicaciones editadas durante el período	307
Anexo 8 Difusión de derechos a través de los medios de comunicación	319



## PRESENTACIÓN

Nuestro país vive un momento muy importante de su historia. Su crecimiento económico ha alcanzado cifras sin parangón en nuestra vida republicana. Este momento de bonanza es fruto de múltiples esfuerzos desde el Estado y la sociedad, y debe entenderse como el compromiso de las peruanas y peruanos para construir un país con posibilidades de realización personal y social, sin distinciones ni exclusiones de ninguna índole.

En este contexto, superar las desigualdades estructurales y afirmar la vigencia de los derechos fundamentales constituye uno de los retos más urgentes como nación. Para ello, se debe fortalecer la lucha contra la pobreza, que se ha reducido notoriamente en los últimos años, pero que aún afecta al 27% de peruanos y, en algunas zonas del país, a más del 60%.

El desarrollo del Perú no será sostenible si permitimos que continúen las brechas de desigualdad y la consiguiente exclusión de amplios sectores a quienes aún no se les reconoce, en los hechos, la ciudadanía que consagra nuestra Constitución Política y los instrumentos internacionales. Por tanto, el avance económico debe tener su correlato necesario en la mejora significativa de la calidad de vida de todos los peruanos y todas las peruanas.

En ese contexto, la labor de la Defensoría del Pueblo busca contribuir con la superación de las desigualdades y la vigencia de los derechos fundamentales. Nuestros esfuerzos, por ello, han estado dirigidos a atender los 141,902 casos (similar al periodo 2011) presentados por la ciudadanía, tanto en nuestras 38 oficinas y módulos a nivel nacional, como en nuestros viajes itinerantes a las zonas más pobres de 701 distritos del país. En todos estos casos, nuestra labor ha priorizado la búsqueda de alternativas y soluciones para superar las situaciones que vulneran los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en su relación diaria con las postas médicas, comisarías, municipalidades, instituciones educativas y otras entidades del Estado.

Asimismo, hemos enfatizado nuestra labor en la supervisión de las políticas públicas en educación, salud, discriminación, medio ambiente, pueblos indígenas y conflictividad social. También, hemos puesto especial atención a la seguridad ciudadana, el acceso a la justicia, la identidad, la memoria y las reparaciones, la

descentralización, los servicios públicos, la prevención de la corrupción y la transparencia y el acceso a la información pública. A estas materias hemos incorporado, durante el 2012, las problemáticas de la trata de personas, la migración y la minería ilegal e informal, como temas prioritarios.

Debemos destacar, de entre ellos, recomendaciones puntuales formuladas a las entidades públicas involucradas, para que implementen mejoras en el ámbito de los beneficios del personal militar y policial fallecido en el cumplimiento de su deber, así como para el cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres por parte de los gobiernos regionales. Igualmente, hemos recomendado que se fortalezca la seguridad vial en las ciudades, la respuesta del sistema público para garantizar el derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia familiar, los programas sociales de contenido alimentario y la estrategia sanitaria de prevención y control de la tuberculosis.

Durante el 2012 hemos seguido alertando y previniendo al país sobre los conflictos sociales. Hemos continuado publicando nuestro reporte mensual con el fin de contribuir con el Estado para su prevención y para que se eviten escaladas de violencia que perjudican la convivencia pacífica y alientan la cultura de la confrontación. Por eso seguimos insistiendo en la necesidad de implementar debidamente el derecho a la consulta previa, como una obligación moral y legal del Estado para con los pueblos indígenas y para garantizar un desarrollo económico sostenible e inclusivo. Por otro lado, hemos presentado un anteproyecto de ley que propone crear una Autoridad Nacional Autónoma de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el objetivo de superar los reiterados incumplimientos que aún subsisten en esta materia a diez años de vigencia de la Ley N° 27806.

En todos estos temas cumplimos con nuestra función de colaborador crítico del Estado, destacando los avances y señalando las dificultades y los retos que es necesario afrontar para que los derechos fundamentales de las personas sean respetados y gocen de plena vigencia.

Todas estas acciones son percibidas favorablemente por la ciudadanía, que ha continuado considerándonos como la institución más confiable en la lucha efectiva contra la corrupción, según la Séptima Encuesta Nacional sobre Corrupción 2012 de Proética e Ipsos Apoyo. Este reconocimiento lo recibimos con mucha responsabilidad, pues cimentan y fortalecen más aún la vocación de servicio de todas las personas que formamos parte de la Defensoría del Pueblo.

En suma, el presente informe sintetiza las preocupaciones y los planteamientos que venimos señalando y constituye, una vez más, una invocación firme al Estado y a la sociedad para afrontar estos retos de manera conjunta. Consta de cuatro capítulos que dan cuenta de nuestra labor en el marco de las competencias constitucionales que nos han sido confiadas.

El primer capítulo resume los aspectos institucionales y las estadísticas globales a nivel nacional sobre las atenciones desarrolladas, así como el tipo de casos en los que hemos intervenido. Ahí figura, además, una síntesis de los viajes itinerantes realizados y la identificación de las instituciones más quejadas por la ciudadanía.

El segundo capítulo contiene el desarrollo de las intervenciones defensoriales en diecisiete temas priorizados, los cuales van acompañados de la descripción de algunos casos que ilustran las situaciones vulneratorias que motivan nuestra intervención.

La labor en las regiones a través de nuestras 28 oficinas defensoriales y 10 módulos de atención a nivel nacional se encuentra reflejada en el tercer capítulo, en el cual también reportamos los motivos de queja más frecuentes, así como a las instituciones más quejadas.

El cuarto capítulo desarrolla la evaluación del nivel de cumplimiento del deber de colaboración de las entidades públicas con nuestra institución, graficando, mediante casos concretos, situaciones de incumplimiento de tal obligación.

Como se podrá advertir, este informe se sustenta no solo en el cumplimiento de la obligación constitucional de rendir cuentas a la Representación Nacional del trabajo que la Constitución y su Ley Orgánica le han encomendado, sino que reposa también en el compromiso por los derechos humanos, el desarrollo humano y, parafraseando a don Jorge Santistevan de Noriega —nuestro primer Defensor del Pueblo— la búsqueda constante de soluciones que no impliquen claudicar en la construcción de la democracia ni en el respeto al Estado de derecho que la sustenta.

Creemos firmemente que el Estado puede y debe avanzar en la atención de los temas señalados en el presente informe, pues así como hemos constatado problemas generados por su mal funcionamiento, también hemos sido testigos de la valía y el esfuerzo honesto de funcionarios y funcionarias que, honrando las responsabilidades que se les ha asignado, trabajan con denuedo y constancia para mejorar los contextos de vida de sus conciudadanos, sin mayor aspiración que la legítima satisfacción del deber cumplido.

Por consiguiente, las carencias en que viven importantes sectores de nuestra población y las falencias advertidas desde el Estado no deben suponer, en modo alguno, una actitud de zozobra ni de desaliento para quienes tienen hoy la enorme responsabilidad de conducir los destinos del país. Por el contrario, deben ser vistas como una oportunidad para superar los problemas históricos del país y poner su mejor esfuerzo en ello.

Defender los derechos humanos, como lo exige nuestra Constitución Política, requiere, pues, una vocación de servicio indesmayable y una actitud de férreo

compromiso, desde el Estado, con quienes han depositado en la institucionalidad democrática sus aspiraciones y anhelos de alcanzar una vida digna.

Así es como concebimos al Estado: en su rol de generador de contextos favorables para que las personas puedan vivir dignamente y aspiren al desarrollo humano en condiciones de igualdad, equidad, justicia y democracia.

Por más esquivada y difícil que parezca la tarea de defender los derechos fundamentales, la Defensoría del Pueblo no puede sino persistir en ella, pues tenemos el pleno convencimiento de que, de este modo, contribuimos en la construcción del país que todas y todos nos merecemos.

Lima, mayo de 2013.

**Eduardo Vega Luna**  
Defensor del Pueblo (e)

## 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. Su función principal es la defensa de los derechos constitucionales y 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 a la población.

En cumplimiento de su mandato, asume un compromiso con la institucionalidad democrática, la atención a los grupos sociales más vulnerables y excluidos y la defensa y promoción de los derechos humanos. Su actuación contribuye a lograr un Estado responsable, transparente y descentralizado que busca resolver la fractura social existente aún en nuestro país.

Para una efectiva incidencia en su labor, asume un rol proactivo, generando propuestas y recomendaciones, propias de su competencia, en defensa de los derechos ciudadanos, la mejora de las políticas públicas, una eficiente gestión estatal y el fomento del diálogo y la paz para consolidar una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible.

En el marco de su visión y misión institucionales, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado un Plan Estratégico Institucional (PEI),<sup>1</sup> cuyos objetivos estratégicos generales son:

1. Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal y fomentar el fortalecimiento de la ciudadanía para su ejercicio.
2. Contribuir a la gobernabilidad democrática del país, promover la transparencia y la descentralización del Estado, así como su capacidad para prevenir la conflictividad social.

---

<sup>1</sup> Cfr. Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado), aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0032-2011/DP, del 20 de septiembre de 2011.

3. Fortalecer y modernizar la organización institucional interna para atender a los ciudadanos y ciudadanas de manera eficiente y eficaz.

Asimismo, en el PEI se ha priorizado la atención preferente y 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)* los adultos mayores, *vi)* las personas privadas de libertad y *vii)* las personas afectadas por la violencia.

Junto con los grupos vulnerables prioritarios de atención han sido identificados siete temas estratégicos de trabajo institucional, a saber: *i)* salud, *ii)* educación, *iii)* acceso a la justicia, *iv)* medio ambiente, *v)* servicios públicos, *vi)* identidad y ciudadanía y *vii)* conflictos sociales.

Además, con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados y de otorgar mayor eficacia a la labor defensorial desarrollada, el PEI delineó tres ejes de trabajo: *i)* políticas públicas, *ii)* gestión estatal y *iii)* cultura de paz y diálogo para la gobernabilidad.

Finalmente, hay tres objetivos que atraviesan 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.

La Defensoría del Pueblo se ha comprometido con la sociedad a realizar un trabajo permanente y decidido en estos temas tan importantes para la ciudadanía.

## **1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo**

Actualmente, la institución es dirigida por el abogado Eduardo Ernesto Vega Luna, Defensor del Pueblo (e), quien asumió el cargo a partir del 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, luego de que concluyera el mandato de la doctora Beatriz Merino Lucero (desde 15 de noviembre de 2005 hasta el 31 de marzo de 2011).

### **1.2.1. Estructura orgánica**

Con la finalidad de cumplir con las funciones asignadas, nuestra institución cuenta con una estructura orgánica conformada por la Alta Dirección, las Adjuntas, los Programas, las Oficinas Defensoriales (OD) y los Módulos de Atención Defensorial (MAD).

La Alta Dirección está integrada por el Defensor del Pueblo, la Primera Adjuntía, la Oficina de Gabinete y la Secretaría General.<sup>2</sup>

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 Oficinas Defensoriales y los Módulos de Atención Defensorial—, así como de los demás órganos y unidades orgánicas de la institución.

A su vez, las Adjuntías son los órganos de asesoría especializada, tanto del Defensor del Pueblo como de las OD y de los MAD, en los temas de su competencia. Actualmente se cuenta con las siguientes siete adjuntías:

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.

Por su parte, la Oficina de Gabinete tiene la función de brindar apoyo y asesoría al Despacho del Defensor del Pueblo en la gestión institucional. A su vez, la Secretaría General es la instancia encargada de coordinar y supervisar las actividades de asesoramiento y apoyo en asunto de planeamiento, planificación operativa, presupuesto, racionalización, estadística, administración, finanzas, adquisiciones, recursos humanos y tecnología de la información.

---

<sup>2</sup> El Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Defensoría del Pueblo fue aprobado por Resolución Defensorial N° 029-2008/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de octubre de 2008. Se modificó mediante Resolución Defensorial N° 019-2009/DP, publicada en *El Peruano* el 30 de abril de 2009.

### **1.2.2. Atención descentralizada**

La Defensoría de Pueblo tiene presencia en todos los departamentos de nuestro país a través de sus 28 Oficinas Defensoriales y sus 10 Módulos de Atención Defensorial, los que conforman su sistema de despliegue territorial.

Las Oficinas Defensoriales (OD) se encuentran bajo la responsabilidad de un jefe o una jefa que se encarga de dirigir la actuación institucional en el ámbito geográfico asignado,<sup>3</sup> 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 de sus respectivas regiones.

Los Módulos de Atención Defensorial (MAD) son oficinas permanentes que dependen de una OD y son conducidos por un coordinador o una coordinadora. Están ubicados en diez provincias donde, en su oportunidad, se determinó que era necesario contar con una sede institucional que complemente el trabajo de las OD. Ver Gráfico N° 1.

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 2012, el personal de las oficinas defensoriales realizó visitas itinerantes en 701 distritos del país. Los equipos itinerantes se trasladan desde sus respectivas sedes hacia distritos, poblados y comunidades alejadas, especialmente en zonas rurales, y reciben quejas en las localidades que visitan, realizan actividades de difusión de derechos ciudadanos y supervisan a las entidades públicas locales.

## **1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional**

### **1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional**

Las intervenciones que realiza nuestra institución en cumplimiento de su mandato constitucional se dan tanto en nuestras sedes como en viajes itinerantes, carpas y ferias informativas.

Durante el 2012 la Defensoría del Pueblo atendió 141,902 casos, entre quejas, petitorios y consultas, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

---

<sup>3</sup> 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 N° 1  
OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIALES



**Cuadro N° 1**  
**CÓMPUTO GENERAL DE ATENCIONES A NIVEL NACIONAL**

Quejas	32,171
Petitorios	18,731
Consultas	91,000
<b>TOTAL</b>	<b>141,902</b>

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

**Elaboración:** Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.<sup>4</sup>

El número de atenciones en este período supera en 2.39% al total de atenciones realizadas durante el 2011 (138,595).

En cuanto al número de recurrentes, las cifras muestran la atención de 134,320 personas (93.7%) y de 8,961 organizaciones (6.3%), tal como se observa en el cuadro siguiente:

**Cuadro N° 2**  
**CÓMPUTO GENERAL DE RECURRENTES**

Personas (por género)	Mujeres	63,465
	Varones	70,855
Organizaciones		8,961
<b>TOTAL</b>		<b>143,281<sup>5</sup></b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

Como puede apreciarse, nuestra intervención fue solicitada por un importante porcentaje de mujeres, el 47.2%, aunque la atención a varones fue ligeramente superior y alcanzó el 52.8%.

De otro lado, se observa el peso porcentual que representa cada tipo de atención (quejas, petitorios y consultas) respecto del número total de atenciones brindadas a la ciudadanía en las OD y los MAD distribuidos en el ámbito nacional. Asimismo, se aprecia el número de recurrentes por cada dependencia defensorial, según tipo y género, como se observa en el cuadro N° 3:

<sup>4</sup> En adelante designaremos a esta instancia interna por sus siglas: OPPRE.

<sup>5</sup> Cabe precisar que un caso puede comprender a más de un recurrente. De allí la diferencia entre el total de atenciones (141,902) y el total de recurrentes (143,281).

**Cuadro N° 3**  
**ATENCIONES A NIVEL NACIONAL SEGÚN SEDE,**  
**MODALIDAD DE ATENCIÓN Y RECURRENTES**

Sede	Total de atenciones por sede	Modalidad de atención			% nacional de atenciones	Total de recurrentes por sede	Tipo de recurrente		
		Q	P	C			Personas		Org.
							V	M	
OD Amazonas	1,052	441	373	238	0.74%	1,059	438	407	214
OD Áncash	2,016	816	325	875	1.42%	2,070	1,038	777	255
OD Apurímac	1,727	693	345	689	1.22%	1,739	647	932	160
OD Arequipa	4,149	1,084	1,000	2,065	2.92%	4,178	2,030	1,810	338
OD Ayacucho	5,470	887	1,427	3,156	3.85%	5,590	2,447	2,844	299
OD Cajamarca	2,913	304	312	2,297	2.05%	2,920	1,441	1,357	122
OD Callao	5,701	1,072	918	3,711	4.02%	5,729	2,687	2,867	175
OD Cusco	3,268	1,090	733	1,445	2.30%	3,336	1,621	1,542	173
OD Huancavelica	3,740	553	675	2,512	2.64%	3,802	1,977	1,603	222
OD Huánuco	3,475	1,150	937	1,388	2.45%	3,520	1,631	1,796	93
OD Ica	4,347	902	221	3,224	3.06%	4,376	2,032	2,251	93
OD Junín	5,788	1,235	657	3,896	4.08%	5,830	2,388	2,732	710
OD La Libertad	6,815	966	608	5,241	4.80%	6,849	3,348	3,276	225
OD Lambayeque	3,423	1,344	246	1,833	2.41%	3,492	1,842	1,393	257
OD Lima	34,525	9,166	1,861	23,498	24.33%	34,921	20,289	13,143	1,489
OD Lima Este	2,282	722	287	1,273	1.61%	2,316	957	1,160	199
OD Lima Norte	4,419	1,024	392	3,003	3.11%	4,441	1,787	2,435	219
OD Lima Sur	3,319	696	440	2,183	2.34%	3,343	1,304	1,588	451
OD Loreto	3,497	451	680	2,366	2.46%	3,528	1,753	1,563	212
OD Madre de Dios	1,222	303	303	616	0.86%	1,231	578	626	27
OD Moquegua	1,643	347	184	1,112	1.16%	1,655	859	745	51
OD Pasco	1,317	432	351	534	0.93%	1,340	524	600	216
OD Piura	6,593	959	189	5,445	4.65%	6,604	3,466	2,660	478
OD Puno	2,335	452	378	1,505	1.65%	2,349	1,307	906	136
OD San Martín	2,422	542	217	1,663	1.71%	2,428	1,198	999	231
OD Tacna	3,297	764	636	1,897	2.32%	3,308	1,312	1,222	774
OD Tumbes	2,777	481	226	2,070	1.96%	2,789	1,275	1,402	112
OD Ucayali	4,261	516	518	3,227	3.00%	4,274	1,759	2,288	227
MAD Andahuaylas	1,342	293	567	482	0.95%	1,354	711	601	42
MAD Chimbote	1,877	712	379	786	1.32%	1,938	935	705	298
MAD Huanta	1,002	53	136	813	0.71%	1,004	507	480	17
MAD Jaén	1,561	208	257	1,096	1.10%	1,570	854	623	93
MAD Juliaca	1,351	213	254	884	0.95%	1,359	735	562	62
MAD La Merced	1,151	296	107	748	0.81%	1,158	482	633	43
MAD Puquio	1,669	96	346	1,227	1.18%	1,677	809	807	61
MAD Satipo	972	191	181	600	0.68%	984	438	516	30
MAD Tarapoto	1,492	248	352	892	1.05%	1,517	778	662	77
MAD Tingo María	1,692	469	713	510	1.19%	1,703	671	952	80
<b>TOTAL</b>	<b>141,902</b>	<b>32,171</b>	<b>18,731</b>	<b>91,000</b>	<b>100.00%</b>	<b>143,281</b>	<b>70,855</b>	<b>63,465</b>	<b>8,961</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo—SID. Elaboración: OPPRE.

Leyenda: Q: quejas, P: petitorios, C: consultas, V: varones, M: mujeres, Org.: organizaciones.

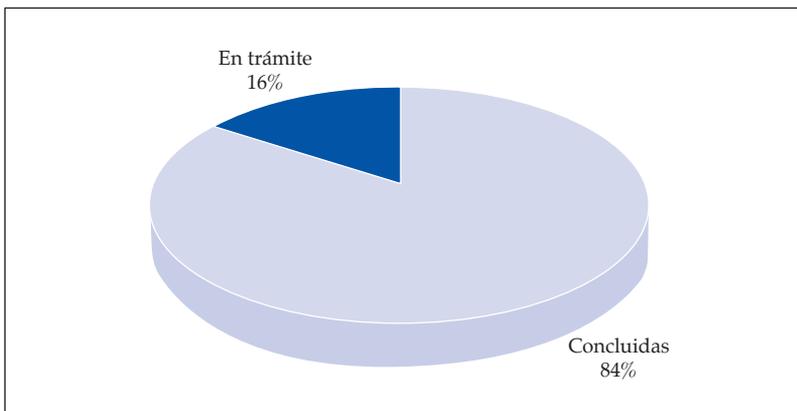
En el 2012 las regiones concentraron la mayor parte de la labor de la Defensoría del Pueblo, pues en ellas se registró el 64.6% del total de casos (91,656), mientras que Lima Metropolitana abarcó el 35.4% (50,246 casos).

En cuanto al volumen de casos por oficinas defensoriales, la Oficina Defensorial de Lima ocupó el primer lugar en nuestro *ranking* de casos atendidos (34,525 que computan el 24.33% del total), seguida de las oficinas defensoriales de La Libertad (6,815 casos, 4.80%) y de Piura (6,593 casos, 4.65%).

Otras oficinas defensoriales que concentran un importante número de atención de casos son las de Junín, El Callao, Lima Norte, Ucayali, Ica y Ayacucho.

En relación con el nivel de conclusión de las quejas durante el año 2012, se aprecia que, hasta el 18 de febrero del presente año,<sup>6</sup> el 84% de ellas (26,862) fueron concluidas (ver gráfico N° 2). Cabe señalar que el restante 16% (5,257) se encontraban en trámite porque ingresaron en las últimas semanas del 2012 y en la fecha referida aún estaban dentro del plazo de investigación, de acuerdo con nuestro protocolo de actuaciones.

**Gráfico N° 2**  
**QUEJAS CONCLUIDAS Y EN TRÁMITE, 2012**



**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

Por otro lado, el 17.3% (4,637) de las quejas concluidas fueron declaradas infundadas. En estos casos no se evidenció la vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración estatal, conforme a la investigación realizada en cada caso.

<sup>6</sup> En esta fecha se realizó el corte de la actualización de datos, para efectos del presente informe.

### 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 2012, que es de 32,119.<sup>7</sup> En algunos casos, las cifras referidas a intervenciones según temática o motivos de queja más frecuentes podrían incrementarse, conforme se apreciará en los cuadros que luego se presentan, debido a que una queja puede contener más de un hecho vulneratorio.

Asimismo, se muestra la relación de instituciones respecto de las cuales se presentaron la mayor cantidad de quejas, así como el peso porcentual que tales datos representan en el trabajo defensorial.

Las municipalidades provinciales vuelven a ocupar el primer lugar de entidades públicas con mayor número de quejas a nivel nacional (al igual que en el 2011), alcanzando el 21.3%. Entre los principales motivos de queja se encuentran la omisión de dar respuesta a las solicitudes vecinales dentro del plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento e irregularidades en la atención de denuncias. Así se observa en el cuadro N° 4.

**Cuadro N° 4**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS A NIVEL NACIONAL**

N°	Institución	Total de quejas	%
1	Municipalidades provinciales	6,842	21.3%
2	Direcciones regionales de Educación	4,887	15.2%
3	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,572	14.2%
4	Direcciones regionales de Salud	2,053	6.4%
5	Poder Judicial	1,340	4.2%
6	Policía Nacional del Perú	1,308	4.1%
7	Seguro Social de Salud	1,081	3.4%
8	Gobiernos regionales	1,012	3.2%
9	Ministerio de Educación	867	2.7%
10	Empresas privadas prestadoras de servicios públicos de Saneamiento	784	2.4%
11	Otras instituciones	7,373	22.9%
<b>Total</b>		<b>32,119</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

En segundo lugar aparecen las direcciones regionales de Educación con 15.2%. En este caso la mayoría de quejas se origina por irregularidades vinculadas a la asistencia de docentes, afectaciones del debido procedimiento, obstáculos a la continuidad en el sistema educativo y afectaciones del derecho a la gratuidad de la educación.

<sup>7</sup> El total de quejas recibidas en el 2012 asciende a 32,171. Las quejas admitidas suman 32,119 y las no admitidas, 52.

Seguidamente se ubica la Oficina de Normalización Previsional, con el 14.2% de las quejas a nivel nacional, que incluye la dilación en los trámites de desafiliación del sistema privado de pensiones, inejecución de resoluciones judiciales, dilación en trámite de pensión e irregularidades en el trámite del bono de reconocimiento.

Completan la lista de las cinco primeras entidades más quejadas, las direcciones regionales de Salud con 6.4% y el Poder Judicial con 4.2%. En el primer caso, entre los motivos que impulsan la mayor cantidad de quejas se aprecia que figuran las dificultades para acceder a los servicios de salud, la falta o ausencia de personal en los establecimientos sanitarios y el maltrato físico o psicológico contra los pacientes, así como la escasez o el desabastecimiento de medicamentos. En el segundo caso, las quejas se originan por falta de celeridad procesal, vulneración del derecho de defensa, inejecución de resoluciones jurisdiccionales o afectaciones del derecho al debido proceso, entre otros.

Además de las referidas entidades, las quejas se dirigen también contra la Policía Nacional, EsSalud, los gobiernos regionales, el Ministerio de Educación y las empresas prestadoras de servicios públicos de saneamiento.

Por otro lado, si bien los pedidos de intervención involucran un sinnúmero de subtemas y casos, se ha creído conveniente agruparlos por materias o temáticas. En atención a este criterio, tal como lo muestra el cuadro N° 5, del total de quejas admitidas a nivel nacional, el 62.3% están referidas a cinco grandes temas: *i*) buena administración (21.3%), *ii*) seguridad social y derechos laborales (17.7%), *iii*) educación (8.6%), *iv*) acceso a la justicia (7.5%) y *v*) salud (7.2%).

**Cuadro N° 5**  
**INTERVENCIONES DEFENSORIALES SEGÚN TEMAS**

N°	Tema	Total de intervenciones por tema a nivel nacional	% del total de intervenciones a nivel nacional
1	Debido procedimiento en materia administrativa	6,879	21.3%
2	Seguridad social y derechos laborales	5,728	17.7%
3	Educación	2,764	8.6%
4	Acceso a la justicia	2,426	7.5%
5	Salud	2,333	7.2%
6	Servicios públicos	1,986	6.1%
7	Vida e integridad personal, libertad personal	1,301	4.0%
8	Acceso a la información	1,151	3.6%
9	Medio ambiente	513	1.6%
10	Identidad y ciudadanía	158	0.5%
11	Otros	7,065	21.9%
<b>TOTAL</b>		<b>32,304</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

Con relación al debido procedimiento en materia administrativa, que ha ocupado el primer lugar de intervenciones defensoriales, las quejas más frecuentes están referidas a afectaciones al derecho al debido procedimiento administrativo, que perjudica tanto derechos individuales como colectivos. Estas afectaciones superan el 60% del total de quejas recibidas en este tema.

Entre los motivos de queja también figuran irregularidades en la atención de denuncias e inejecución de resoluciones administrativas, así como abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado para beneficio personal. El cuadro N° 6 muestra estos motivos:

**Cuadro N° 6**  
**MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN BUENA ADMINISTRACIÓN**

N°	Motivos	Total de intervenciones a nivel nacional	% del total de intervenciones por motivo a nivel nacional
1	Afectaciones individuales del derecho al debido procedimiento	3,022	43.9%
2	Afectaciones colectivas del derecho al debido procedimiento	1,288	18.7%
3	Irregularidades en la atención de denuncias	879	12.8%
4	Inejecución de resoluciones administrativas	434	6.3%
5	Abuso de funciones y/o mal uso de los bienes del Estado para beneficio personal	334	4.9%
6	Otros motivos	922	13.4%
<b>Total</b>		<b>6,879</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo – SID. **Elaboración:** OPPRE.

En cuanto a seguridad social y derechos laborales, observamos que el mayor porcentaje de quejas se dio por dilación en el procedimiento de desafiliación del sistema privado de pensiones y dilación en el trámite de pensión. Estos dos hechos representan más del 50% del total de quejas. Otros motivos relevantes son los vinculados al incumplimiento de obligaciones laborales, irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento y prestaciones personales no reconocidas o no retribuidas, como lo ilustra el cuadro N° 7.

Entre las quejas de mayor frecuencia en el tema educación resaltan, en primer término, los reclamos por afectaciones a la continuidad en el sistema educativo, luego las irregularidades vinculadas a la asistencia docente y, además, la afectación del derecho a la gratuidad, los cuales representan cerca del 50% de quejas. También figuran otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo y el maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo. En el cuadro N° 8 se observan los detalles.

**Cuadro N° 7**  
**MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES**  
**EN SEGURIDAD SOCIAL Y DERECHOS LABORALES**

N°	Motivos	Total de intervenciones a nivel nacional	% del total de intervenciones a nivel nacional
1	Dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones	1,609	28.1%
2	Dilación en trámite de pensión	1,475	25.8%
3	Incumplimiento de obligaciones laborales	766	13.4%
4	Irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento	747	13.0%
5	Prestaciones personales no reconocidas y/o no retribuidas	169	3.0%
6	Otros motivos	962	16.8%
<b>Total</b>		<b>5,728</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

**Cuadro N° 8**  
**MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN EDUCACIÓN**

N°	Motivos	Total de intervenciones por motivo a nivel nacional	% del total de intervenciones por motivo a nivel nacional
1	Afectaciones a la continuidad en el sistema educativo	436	15.8%
2	Irregularidades vinculadas a la asistencia docente	423	15.3%
3	Afectación del derecho a la gratuidad	369	13.4%
4	Otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo	318	11.5%
5	Maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo	270	9.8%
6	Otros motivos	948	34.3%
<b>Total</b>		<b>2,764</b>	<b>100.0%</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo—SID. **Elaboración:** OPPRE.

En lo que concierne al tema acceso a la justicia, se evidencia que las quejas más frecuentes se dan en relación a la falta de celeridad procesal, lo cual representa casi las dos quintas partes del total de quejas en este rubro.

En segundo lugar figura la inejecución de resoluciones judiciales (poco más del 15% del total de quejas), así como la dilación en la investigación preliminar.

Finalmente, se registra en esta clasificación el incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales, así como la

negativa o los condicionamientos para recibir denuncias o demandas, entre otros. En el cuadro siguiente se muestran los detalles:

**Cuadro N° 9**  
**MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN ACCESO A LA JUSTICIA**

N°	Motivos	Total de intervenciones por motivo a nivel nacional	% del total de intervenciones por motivo a nivel nacional
1	Falta de celeridad procesal	899	37.1%
2	Inejecución de resoluciones judiciales	372	15.3%
3	Dilación en la investigación preliminar	357	14.7%
4	Incumplimiento de deberes de función en investigación preliminar o en procedimientos especiales	263	10.8%
5	Negativa o condicionamientos a recibir denuncias o demandas	237	9.8%
6	Otros motivos	298	12.3%
<b>Total</b>		<b>2,426</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo—SID. Elaboración: OPPRE.

Respecto al tema salud, los motivos que originaron mayor número de quejas han sido las afectaciones al acceso a estos servicios, que representa un tercio del total de quejas.

Figuran también la falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, el maltrato físico o psicológico en la prestación de este servicio, el desabastecimiento o la escasez de medicamentos y negligencia médica, entre otros, como se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 10**  
**MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN SALUD**

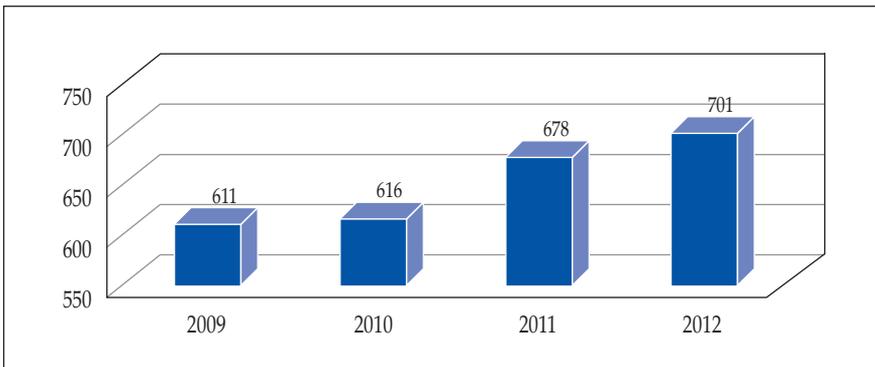
N°	Motivos	Total de intervenciones por motivo a nivel nacional	% del total de intervenciones por motivo a nivel nacional
1	Afectaciones al acceso a los servicios de salud	770	33.0%
2	Falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud	261	11.2%
3	Maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud	190	8.1%
4	Desabastecimiento o escasez de medicamentos	186	8.0%
5	Negligencia médica	138	5.9%
6	Otros motivos	788	33.8%
<b>Total</b>		<b>2,333</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Defensoría del Pueblo—SID. Elaboración: OPPRE.

### 1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos

Nuestra actividad itinerante ha permitido incrementar la extensión de los servicios a la ciudadanía, con un énfasis preponderante en la población de los lugares más alejados del país. Durante el 2012, nuestra institución pudo llegar a 701 distritos, cifra que representa más de la tercera parte de distritos del país y que se incrementó en un 3.4% respecto del 2011.

**Gráfico N° 3**  
**DISTRITOS VISITADOS 2009-2012**



**Fuente:** Registro de actividades de promoción de derechos.

**Elaboración:** Dirección de Coordinación Territorial.

Esta labor busca incidir de manera positiva en la defensa de los derechos fundamentales de las personas en situación de especial vulnerabilidad y necesidad de protección. Por ello, las visitas itinerantes se llevaron a cabo de manera primordial en los lugares que exhiben los índices más altos de pobreza y extrema pobreza de nuestro país.

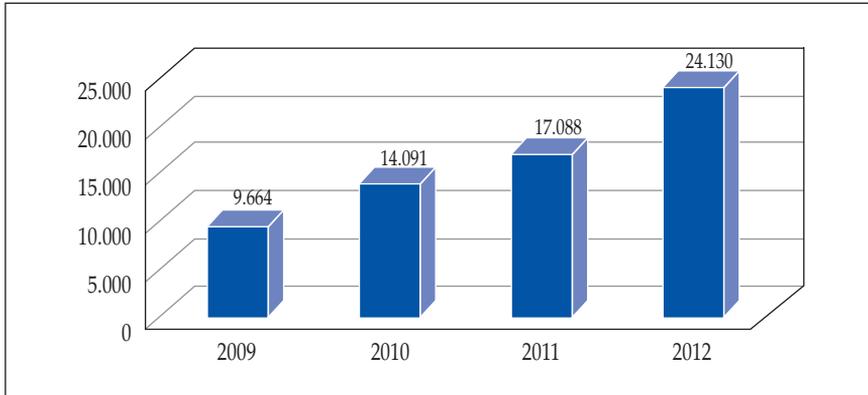
**Cuadro N° 11**  
**DISTRITOS VISITADOS SEGÚN SU QUINTIL DE POBREZA**

	CANTIDAD DE DISTRITOS EN EL QUINTIL:					TOTAL
	1 [100-56]	2 [56-20]	3 [20-5]	4 [5-2]	5 [2-0]	
Total de distritos visitados	167	170	160	51	153	701
Porcentaje del total	23.8%	24.3%	22.8%	7.3%	21.8%	100.0%

**Fuente:** Defensoría del Pueblo. **Elaboración:** Dirección de Coordinación Territorial.

Las visitas itinerantes permitieron recabar 24,130 casos entre quejas, petitorios y consultas, tanto a nivel de pedidos de intervención como de oficio, lo que supone un incremento del 41.2% de casos respecto del 2011.

Gráfico N° 4  
CASOS RECIBIDOS 2009-2012



Fuente: Defensoría del Pueblo. Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial.

Por otra parte, hemos continuado realizando actividades descentralizadas de promoción de derechos mediante la estrategia «Defensoría del Pueblo más cerca de la gente», de modo que hemos contribuido a que las personas amplíen su conocimiento sobre sus derechos y obligaciones y, asimismo, a que desarrollen habilidades para su ejercicio, vigilancia y defensa.

Estas actividades incluyeron talleres, ferias y carpas informativas con enfoques de género, interculturalidad y derechos humanos, mediante las cuales se llegó a 129,516 personas, tanto de la sociedad civil (el 87.7%) como del sector de la administración pública (funcionarios y servidores, 12.3%). El 59.5% fueron mujeres adultas, niños y niñas (77,040 personas), en tanto que los varones adultos alcanzaron el 40.5%.

Las actividades de promoción han incidido en un 55.2% en temas de importancia para la población, como educación, género y no discriminación, migraciones, niñez, salud, medio ambiente, discapacidad, servicios públicos, seguridad ciudadana y lucha contra la corrupción, entre otros. Asimismo, se ha priorizado la difusión de nuestras competencias institucionales, para que las personas conozcan a la Defensoría del Pueblo y puedan acudir a ella ante situaciones que afecten sus derechos.

## CAPÍTULO 2

### INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2012

#### 1.1. Salud

##### Cobertura y calidad de la atención en salud

La política de aseguramiento público universal en salud ha permitido que, en el 2012, una mayor cantidad de personas cuente con un seguro que le brinde protección ante enfermedades. Así, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), el 59.7% de la población está asegurada. De esta cifra, el 31.5% corresponde al Seguro Integral de Salud (SIS), el 22.9% a EsSalud y el 5.3% a seguros privados.<sup>1</sup> No obstante, el 40.3% de la población aún no cuenta con ningún tipo de seguro.

##### Calidad del servicio de salud

Los servicios de salud aún presentan serias deficiencias. En el caso de EsSalud persiste la demora para obtener citas médicas según especialidad, para recibir intervenciones quirúrgicas, para el traslado de pacientes de las redes de asistencia en las regiones hacia la capital (referencias médicas), al igual que los problemas administrativos que dificultan una atención oportuna.

En el caso del SIS, hemos continuado recibiendo casos de exclusión de personas por la aplicación de los criterios de focalización dispuestos en la Ley de Presupuesto del Sector Público de 2011.<sup>2</sup> Se sigue excluyendo, por ejemplo, a las personas que tienen préstamos financieros (aun cuando fueran montos pequeños), a las que no estaban empadronadas en el Sisfoh o a las personas indocumentadas. Tales dificultades deberían superarse en el 2013, a partir de los comunicados realizados por el SIS.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Cfr. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ASEGURAMIENTO EN SALUD (Sunasa). *Boletín estadístico. Segundo trimestre 2012. Informativo oficial*, Año 13, N° 2, abril-junio 2012. Lima: Sunasa, 2012, p. 57.

<sup>2</sup> De conformidad con la Ley N° 29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011, se estableció que para la incorporación de nuevos beneficiarios en todos los subsidios del Estado es necesario que las personas sean seleccionadas tomando en cuenta la evaluación de elegibilidad realizada por el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).

<sup>3</sup> De acuerdo con la Nota de prensa de la Jefatura Institucional del SIS, del 12 de noviembre de 2012 (disponible en [http://www.sis.gob.pe/NotaPrensa/a\\_NotaPrensa.asp?idNoticia=725](http://www.sis.gob.pe/NotaPrensa/a_NotaPrensa.asp?idNoticia=725)), los préstamos bancarios no constituyen impedimento para el trámite de afiliación al SIS.

De otro lado, pese a los esfuerzos desplegados en el Sector Salud, la fragmentación del mismo y la falta de rectoría del Minsa inciden en una baja calidad del servicio y limitan la atención oportuna de las personas. Para superar ello, EsSalud y el SIS han celebrado convenios de contraprestaciones con los gobiernos regionales. Asimismo, la Comisión Intergubernamental en Salud ha realizado reuniones de coordinación,<sup>4</sup> con la finalidad de fortalecer la atención primaria en salud, para invertir en 747 establecimientos estratégicos a nivel nacional e ir cerrando progresivamente la brecha de recursos humanos.<sup>5</sup>

El déficit de infraestructura y los recursos humanos insuficientes constituyen también serios problemas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda que, para garantizar un nivel mínimo de atención, debe haber 25 profesionales (10 médicos, 10 enfermeras y 5 obstetrices) por cada diez mil habitantes.<sup>6</sup> Sin embargo, el Perú registra apenas una densidad media de 22.6 profesionales (9.1 médicos, 10.1 enfermeras y 3.4 obstetrices).

Esta situación se vio agudizada durante las dos huelgas de profesionales médicos, que generaron restricciones en el acceso oportuno a los servicios de salud. La primera, en EsSalud, se inició el 7 de agosto y se prolongó durante 33 días. La segunda, en el Minsa y las Diresa, se inició el 18 de septiembre y culminó el 20 de octubre.

A lo largo del 2012, se trabajó para lograr la afiliación al SIS de las personas indocumentadas y de las personas víctimas del periodo de violencia política, para restituir el derecho a la prestación de sepelio y la publicación del listado de enfermedades de alto costo a cargo del Fondo Intangible Solidario de Salud (Fissal), además del acceso a prestaciones de maternidad. Asimismo, nuestra intervención puso énfasis en los eventos adversos a causa de las vacunas y la supervisión de los servicios de emergencia en el contexto de las huelgas médicas.

Tomando en cuenta nuestras recomendaciones, el Minsa aprobó el Listado de Enfermedades de Alto Costo de Atención y creó un mecanismo de protección que financia este tipo de enfermedades, en particular para las personas

<sup>4</sup> Cabe destacar la V Reunión Extraordinaria de la Comisión Intergubernamental de Salud (Cigs), denominada «Hacia el logro de la cobertura universal en salud», realizada en Lima los días 11 y 12 de septiembre de 2012, en el marco de los acuerdos ejecutivos establecidos en una agenda de prioridades de política de salud en la que participó el Minsa y los gobiernos regionales.

<sup>5</sup> Cfr. COMISIÓN INTERGUBERNAMENTAL DE SALUD (Cigs). «Acuerdos ejecutivos de implementación de la Agenda de Prioridades de Salud del Gobierno Nacional y los gobiernos regionales: “Hacia el logro de la cobertura universal en salud”». Lima, V Reunión Extraordinaria, 11 y 12 de septiembre de 2012, p. 1. Disponible en: [http://app3.minsa.gob.pe/descentralizacion/documentos\\_trabajo/doc\\_cigs.pdf](http://app3.minsa.gob.pe/descentralizacion/documentos_trabajo/doc_cigs.pdf)

<sup>6</sup> Cfr. OBSERVATORIO NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS EN SALUD. *Información de recursos humanos en el sector público de salud*. Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos, 2010, pp. 12-13. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/observatorio/estadisticas/pdf\\_nuevo/RRHH2010.15-11-12w.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/observatorio/estadisticas/pdf_nuevo/RRHH2010.15-11-12w.pdf) (consultada el 25 de abril de 2013).

de escasos recursos económicos.<sup>7</sup> De igual modo, se restituyó el derecho a la prestación del sepelio a nivel nacional, con lo cual toda persona pobre y en extrema pobreza puede acceder al subsidio frente a la muerte de un familiar afiliado al SIS.<sup>8</sup>

En lo que concierne a las personas afectadas por la violencia terrorista, se logró que el SIS apruebe la afiliación directa de los beneficiarios de las políticas de reparación del Estado establecidas por la Ley N° 28592, garantizándose el financiamiento de sus atenciones de forma gratuita como un mecanismo de reparación por las violaciones de derechos humanos ocurridas durante el período 1980-2000.<sup>9</sup> De otro lado, la labor defensorial permitió establecer un canal de coordinación entre el SIS y el Registro Nacional de Identidad y Estado Civil (Reniec) para la obtención del DNI del referido grupo de personas.

Los casos de seis menores de edad que presentaron efectos adversos por la vacuna antipolio también demandaron nuestra intervención. Estos casos, sumados a los ocurridos en el 2007 por la vacuna contra la fiebre amarilla en Ica, motivaron que nuestra institución recomendara al Minsa, entre otras medidas, que estableciera canales de información, atención y reparación de los daños generados por dichas vacunas. Tales recomendaciones se encuentran en proceso de implementación.<sup>10</sup>

Asimismo, se realizó una supervisión nacional a los hospitales del Minsa, de los gobiernos regionales y de EsSalud, cuyos resultados se harán públicos en el 2013.

## Salud de las mujeres

Durante el 2012 también centramos nuestra actuación en la implementación de la política pública para garantizar el derecho a una maternidad segura y para la atención a mujeres víctimas de violencia en los establecimientos de salud.<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Mediante Resolución Ministerial N° 325-2012/MINSA, publicada el 25 de abril de 2012 en el diario oficial *El Peruano* (en adelante: *El Peruano*).

<sup>8</sup> Mediante Decreto Supremo N° 007-2012-SA, publicada el 22 de agosto de 2012 en *El Peruano*.

<sup>9</sup> Mediante Resolución Jefatural N° 190-2012/SIS, del 16 de noviembre de 2012.

<sup>10</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 12-2012-DP/AAE, «Opinión sobre la respuesta del Estado frente a los casos severos de eventos supuestamente atribuidos a la vacunación o inmunización». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Administración Estatal, 2012.

<sup>11</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. 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». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2012. Elaborado en seguimiento a DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 003-2010-DP-ADM, «Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia: supervisión a establecimientos de salud de Lima y Callao». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2010.

En el primer caso, recomendamos a EsSalud modificar el criterio de espera para las gestantes,<sup>12</sup> previsto en el Reglamento de la Ley de Modernización de la Seguridad Social,<sup>13</sup> pues se habían incrementado los casos de falta de atención por «periodo de espera» (lapso en el que no se le brinda atención por no haber aportado lo suficiente a EsSalud). Lo mismo se recomendó al SIS para el caso de las gestantes que tampoco podían acceder a este seguro por estar aseguradas en EsSalud.

También se recomendó el reconocimiento del derecho de la hora de lactancia y del subsidio por maternidad equivalente al íntegro de la remuneración mensual para el caso del régimen de contratación administrativa de servicios (CAS),<sup>14</sup> habiéndose dado cumplimiento a la primera de las referidas recomendaciones con la aprobación de la norma respectiva.<sup>15</sup>

Posteriormente, con la aprobación de la Ley N° 29849, se dispuso la eliminación progresiva del Régimen Especial del Decreto Legislativo N° 1057.<sup>16</sup> Por tanto, se estableció que cuando la trabajadora perciba subsidios por licencia pre y postnatal, le corresponderán las prestaciones derivadas del régimen contributivo que administra EsSalud —cuya base máxima es el equivalente al 30% de la unidad impositiva tributaria (UIT)—, debiendo asumir la entidad contratante la diferencia entre la prestación económica de EsSalud y la remuneración mensual de la trabajadora. De esta manera se acogió la segunda recomendación defensorial.

De otro lado, se advirtió la existencia de cinco protocolos que regulan la atención para las mujeres víctimas de violencia,<sup>17</sup> situación que genera confusión en el adecuado tratamiento de estos casos.

<sup>12</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 001-2012-AAE, «Restricción para el acceso a prestaciones de maternidad en EsSalud». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Administración Estatal, 2012.

<sup>13</sup> Cfr. Decreto Supremo N° 009-97-SA.

<sup>14</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 008-2010-DP/AAE, «Derechos laborales de las servidoras que mantienen vínculo CAS con el Estado». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Administración Estatal, 2010, p. 8. Véase también el artículo «Urgen medidas a favor de gestantes del régimen CAS», publicado el 2 de febrero de 2011 en *El Peruano*.

<sup>15</sup> Artículo 2° del Decreto Supremo N° 065-2011-PCM, del 27 de julio de 2011.

<sup>16</sup> Publicada en *El Peruano* el 6 de abril de 2012.

<sup>17</sup> Los referidos protocolos de atención son: *i*) las Guías Nacionales para la atención integral de la salud sexual y reproductiva; *ii*) la Norma Técnica de Salud para la aplicación transversal de los enfoques de derechos humanos, equidad de género e interculturalidad en salud; *iii*) la Guía Técnica para la atención integral de las personas afectadas por la violencia basada en el género; *iv*) 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 y, finalmente, *v*) las Normas y procedimientos para la prevención y atención de la violencia familiar y el maltrato infantil.

En tal sentido, se recomendó al Minsa:<sup>18</sup> *i*) diseñar un único modelo de atención integral con enfoque médico-legal y garantizar la gratuidad de la atención, *ii*) aprobar el Plan estratégico para la Atención de la Violencia hacia la Mujer, *iii*) aprobar el Plan sectorial de salud mental, *iv*) emitir una directiva que reitere las obligaciones del personal de salud en la atención reservada a víctimas de violencia (que comprenda la identificación, atención y referencia de las mismas) y en el recojo de información y, asimismo, *v*) fortalecer la asistencia técnica para las Diresa y los establecimientos de salud.

También se recomendó al SIS establecer la cobertura integral de las atenciones a la salud física y mental de víctimas de violencia en establecimientos de salud. Complementariamente, se recomendó al Instituto de Medicina Legal (IML) que, en coordinación con el Minsa: *i*) incorpore el enfoque pericial en dichas atenciones y mejore las competencias técnicas del personal y *ii*) regule la gratuidad de la evaluación médico-legal de las víctimas de violencia.<sup>19</sup>

En atención a dichas recomendaciones, el Minsa informó<sup>20</sup> que la Guía para la atención integral de la violencia hacia la mujer está en proceso de aprobación y que el Plan Estratégico Nacional de Salud Mental 2012-2022 se encuentra en proceso de validación. De igual manera, señaló que se estaban realizando acciones como el tamizaje y la detección de mujeres en edad fértil y de gestantes víctimas de violencia. Además, que se realizaron visitas de asistencia técnica en tamizaje, detección, atención y referencia a víctimas de violencia en las Diresa de Lima, Apurímac y Callao, talleres regionales en Ucayali y Cusco, así como reuniones técnicas con las direcciones de Salud (Disa) a nivel nacional, sobre líneas de prevención y atención de violencia, entre otras acciones.

Del mismo modo, el Sector informó que las víctimas de violencia trasladadas desde los Centros Emergencia Mujer (CEM), si así corresponde, pueden ser afiliadas al SIS en el establecimiento de salud para su atención.<sup>21</sup>

Por su parte, el IML informó que estaban efectuando de forma gratuita las pericias médico-legales a víctimas de violencia familiar y precisó que la atención a mujeres víctimas de violencia sexual, psicológica y física también se encuentra exenta de pago.<sup>22</sup> Con esta finalidad ha supervisado algunas regiones, como

<sup>18</sup> Mediante Oficio N° 1333-2012-DP, del 25 de octubre de 2012.

<sup>19</sup> Mediante Oficio N° 1336-2012-DP, del 25 de octubre de 2012.

<sup>20</sup> Mediante Oficio N° 519-2012-SG/MINSA, del 25 de febrero de 2013.

<sup>21</sup> Cabe señalar que todos los asegurados del SIS Subsidiado a nivel nacional tienen acceso al Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (Peas) y el Plan Complementario al Peas. Además, conviene señalar que los servicios de psicología se brindan a partir del establecimiento con categoría I-3. Cfr. Norma Técnica de Salud N° 021-2011-MINSA/DGSP-V.03 «Categorías de Establecimientos del Sector Salud».

<sup>22</sup> Así lo precisa la Jefatura Nacional del Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público en el

Arequipa, donde realizó capacitaciones al personal de salud sobre el enfoque médico-legal.<sup>23</sup>

Complementariamente, hemos participado en las reuniones quincenales del Grupo de Trabajo de Salud Materno Neonatal, coordinado por la Mesa de Concertación de Lucha contra la Pobreza (Mclp), grupo que realiza el seguimiento del presupuesto por resultados en esta materia.

También se participó en la «Reunión regional para el fortalecimiento de la información y rendición de cuentas sobre salud de las mujeres y los niños para hacer el seguimiento al cumplimiento del Objetivo del Milenio 5 (ODM5)», organizada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), habiéndose acogido la mayoría de nuestras propuestas en relación con la matriz y la hoja de ruta respectivas.

### **Derecho a la alimentación de los niños y niñas y su impacto en el derecho a la salud**

Garantizar la alimentación y la salud de los niños y las niñas debe constituir una preocupación permanente del Estado. Entre ambos derechos existe una estrecha relación, pues la posibilidad de acceder a determinados alimentos condiciona el goce del más alto nivel posible de salud física y mental.

Entre los años 2007 y 2012 el Programa Integral de Nutrición (PIN) contribuyó a reducir la desnutrición crónica infantil. Tras la extinción del Programa Nacional de Apoyo Alimentario (Pronaa), que tenía a su cargo el primer programa, este esfuerzo se canaliza actualmente a través de otras estrategias, como las leyes de promoción de la lactancia materna y el Programa Articulado Nutricional (PAN), entre otros.

Durante su funcionamiento, el PIN entregaba alimentos —a través de un subprograma infantil enfocado en los establecimientos de salud— a madres gestantes, madres que dan de lactar y a niños y niñas de 6 a 36 meses de edad en situación de pobreza, previos controles médicos, de tal forma que sus necesidades calóricas y nutricionales fueran cubiertas durante todos los días del mes.

---

Memorando Múltiple N° 026-2012-MP-FN-IML/JN/OGC, remitido en oportunidad a las dependencias correspondientes y extendido a nuestra institución el día 14 de enero de 2013 mediante Oficio N° 158-2013-MP-FN-IML/JN.

<sup>23</sup> Mediante Oficio N° 158-2013-MP-FN-IML/JN, del 11 de enero de 2013.

### Supervisión al PIN—2012

Durante una supervisión nacional realizada en 172 establecimientos de salud sobre el funcionamiento del PIN, entre abril y mayo, nuestra institución advirtió que el número de usuarios y usuarias se fijaba en función de los recursos presupuestales y no en función de la cantidad real de personas que necesitaban recibir los alimentos.<sup>24</sup> Se constató, por ejemplo, que trece establecimientos de salud (como el Centro de Salud de Anta en Cusco) recibían más canastas alimentarias de las requeridas (sobrestock), en tanto que otros 39 establecimientos (entre ellos, el Centro de Salud de Ichuña en Moquegua) recibían menos canastas de las solicitadas (desabastecimiento).

De otro lado, se conoció que el 48% de los establecimientos de salud no contaba con ambientes exclusivos para el almacenamiento de alimentos y las canastas alimentarias se conservaban en un consultorio o en el almacén general. Por otra parte, el 82% no tenía estándares mínimos de limpieza y solo el 43% realizaba el control de plagas para evitar la presencia de roedores e insectos.<sup>25</sup>

Finalmente, cabe precisar que con la extinción del Pronaa, y por tanto del PIN, las madres gestantes, las madres que dan de lactar y los niños y las niñas de 6 a 36 meses, dejaron de ser atendidos en el subprograma infantil a partir del año 2013. Por ello, se recomendó a los ministerios de Salud y de Desarrollo e Inclusión Social precisar la forma en que será atendida esta población, en el marco de la política de lucha contra la desnutrición infantil.

## Salud mental

Se continuó con la promoción del cumplimiento de las obligaciones del Estado en materia de salud mental, así como con el seguimiento de las recomendaciones formuladas oportunamente.<sup>26</sup>

En lo que concierne a la reforma en salud mental, propiciamos un espacio de diálogo con las autoridades del Minsa, en el que participó el Grupo Impulsor de

<sup>24</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 19, «Aportes a los programas sociales de contenido alimentario, a partir de la supervisión al Programa Integral de Nutrición». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

<sup>25</sup> Cfr. Op. cit., pp. 90-91.

<sup>26</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 140, «Salud mental y derechos humanos. Supervisión de la política pública, la calidad de los servicios y la atención a poblaciones vulnerables». Lima: Defensoría del Pueblo, 2009, p. 279 y ss.

la Reforma en Salud Mental (GIR), la Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud (OMS/OPS), médicos psiquiatras y otros especialistas. En dichas reuniones, las experiencias exitosas en esta materia fueron objeto de análisis. Ello permitió identificar las debilidades y las posibilidades de implementación en otras zonas y generó consenso acerca de los desafíos para la implementación de diversas reformas.

Debemos destacar, al respecto, los esfuerzos del Estado en los últimos años para implementar una política de salud mental basada en la atención primaria de salud. Así, se instaló la Dirección Nacional de Salud Mental en el Minsa y se transfirieron los fondos correspondientes a cada una de las regiones. Asimismo, se aprobó la Ley N° 29889, que modificó el artículo 11° de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, y que asegura la reorientación de los servicios de salud mental con un enfoque de atención primaria con base comunitaria.

En diciembre, el SIS suscribió un convenio con el Hospital Hermilio Valdizán de Lima, para cubrir la atención de pacientes con enfermedades mentales en abandono o en situación de pobreza en casos de depresión, alcoholismo, esquizofrenia y ansiedad, contemplados en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (Peas).<sup>27</sup> Un convenio similar fue suscrito a inicios de 2013 con el Hospital Nacional Víctor Larco Herrera, también de Lima.<sup>28</sup>

Cabe recordar que nuestra institución exhortó en diversas oportunidades a las autoridades competentes para la implementación del SIS para la atención en salud mental.<sup>29</sup> En ese sentido, exhortó a las autoridades de EsSalud a impulsar la pronta suscripción de convenios similares con otros hospitales a nivel nacional, así como con centros de salud cabeceras de microrred.

---

<sup>27</sup> Cfr. «Convenio de gestión para el incremento de la cobertura poblacional y prestacional suscrito entre la Unidad Ejecutora 133 Hospital Hermilio Valdizán y el Seguro Integral de Salud». Lima: diciembre, 2012. Disponible en: [http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia\\_pdf/convenios/Convenio\\_2012/Convenio\\_de\\_gestion\\_para\\_incremento\\_cobertura\\_poblacional\\_y\\_prestacional\\_entre\\_la\\_UE\\_133\\_hospital\\_Hermilio\\_Valdizan\\_y\\_SIS.pdf](http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia_pdf/convenios/Convenio_2012/Convenio_de_gestion_para_incremento_cobertura_poblacional_y_prestacional_entre_la_UE_133_hospital_Hermilio_Valdizan_y_SIS.pdf)

<sup>28</sup> Cfr. «Convenio de gestión para el incremento de la cobertura poblacional y prestacional suscrito entre la Unidad Ejecutora 148 Hospital Víctor Larco Herrera y el Seguro Integral de Salud». Lima: enero, 2013. Disponible en: [http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia\\_pdf/convenios/Convenio\\_2013/Convenio\\_de\\_gestion\\_para\\_incremento\\_cobertura\\_poblacional\\_y\\_prestacional\\_entre\\_la\\_UE\\_148\\_Hospital\\_Victor\\_Larco\\_Herrera\\_y\\_SIS.pdf](http://www.sis.gob.pe/Portal/Transparencia_pdf/convenios/Convenio_2013/Convenio_de_gestion_para_incremento_cobertura_poblacional_y_prestacional_entre_la_UE_148_Hospital_Victor_Larco_Herrera_y_SIS.pdf)

<sup>29</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensoriales N° 102, «Salud mental y derechos humanos: la situación de los derechos de las personas internadas en establecimientos de salud mental». Lima: Defensoría del Pueblo, 2005. También, Informe Defensorial N° 140.

### ***Situación de las personas con trastornos mentales en establecimientos de salud en virtud de medidas de seguridad de internación***

Durante el 2012, se ha dado seguimiento a los acuerdos consensuados el año anterior, en los que participaron distintas instituciones del Estado,<sup>30</sup> respecto de los siguientes puntos: *i*) conformar una comisión multisectorial para el seguimiento del cumplimiento de la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N° 03426-2008-PHC/TC, sobre medidas de seguridad de internación; *ii*) propiciar que la política pública de salud mental incorpore a la población penitenciaria, en particular a las personas con medida de seguridad de internación; *iii*) organizar la atención y la rehabilitación de las personas con trastornos mentales con medida de seguridad, a través de redes de atención en las que se priorice un enfoque comunitario y, por último, *iv*) capacitar a magistrados y personal del Inpe en temas de salud mental y discapacidad, así como para la atención de personas con trastornos mentales que permanecen en establecimientos penitenciarios, respectivamente.

Precisamente, en septiembre, la Corte Superior de Justicia de Lima conformó un grupo de trabajo encargado de desarrollar criterios y pautas para la debida formulación y sustentación de los informes médicos y/o pericias médicas.<sup>31</sup> Nuestra institución fue convocada para participar en dicho grupo de trabajo.

Asimismo, con el ánimo de contribuir con la labor de formación de los magistrados del Poder Judicial, se otorgó becas a veinte jueces para participar en el I Curso Virtual «Derechos Humanos y Discapacidad», desarrollado en el mes de agosto y coorganizado con la Pontificia Universidad Católica del Perú.

### ***Atención en centros de rehabilitación***

En enero y mayo de 2012 hubo dos incendios en centros de rehabilitación para personas con adicciones, en los cuales fallecieron 44 personas internadas y otras varias resultaron heridas.<sup>32</sup> Estos hechos pusieron en evidencia la falta de instalaciones adecuadas para el tratamiento de la dependencia de drogas en

<sup>30</sup> En el año 2011, la Defensoría del Pueblo sostuvo reuniones de trabajo con representantes del Tribunal Constitucional (TC), Instituto Nacional Penitenciario (Inpe), Instituto de Medicina Legal (IML), Poder Judicial (PJ), Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), Ministerio de Salud (Minsa), Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), OPS/OMS, hospitales especializados y expertos en el tema de la República de Argentina.

<sup>31</sup> Cfr. Resolución Administrativa N° 683-2012-P-CSJLI/PJ, del 15 de septiembre de 2012.

<sup>32</sup> En enero de 2012, treinta personas perdieron la vida en el Centro de Rehabilitación «Cristo es amor», del distrito de San Juan de Lurigancho (Cfr. Expediente N° 2411-2012 del 24° Juzgado Penal de Lima). En mayo, catorce personas más fallecieron en el Centro de Rehabilitación «Sagrado Corazón de Jesús», del distrito de Chosica (Cfr. Denuncia Fiscal N° 284-2012 de la 1° Fiscalía Provincial Penal de Chosica).

nuestro país, así como la ausencia de fiscalización del funcionamiento de estas entidades por parte de las autoridades competentes.

Debido a ello, recomendamos<sup>33</sup> al Minsa que garantice la cobertura de estos servicios, así como el acceso y la calidad de las atenciones, pues la oferta terapéutica debe incidir en la rehabilitación e inclusión social de las personas afectadas. Para ello se requiere personal de salud debidamente capacitado y establecimientos que reúnan condiciones adecuadas, tanto en su infraestructura como en su equipamiento.

También se le recomendó promover coordinaciones entre las autoridades municipales y de salud de cada distrito, para que fiscalicen los establecimientos terapéuticos, asegurándose de esta forma el respeto a los derechos a la vida, integridad, dignidad y salud de las personas internadas.

En junio de 2012, se aprobó el reglamento de la Ley N° 29765, Ley que regula el establecimiento y ejercicio de los Centros de Atención para dependientes, que operan bajo la modalidad de comunidades terapéuticas.<sup>34</sup>

## Casos ilustrativos

1. *Caso de inadecuada infraestructura y equipamiento en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, Diresa Lambayeque (Expediente N° 0625-2012-2505-Lambayeque).*

El ciudadano Víctor Hugo Echeandía Arellano comunicó una serie de deficiencias en el equipamiento y la infraestructura que presentaba la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) del hospital en mención.

En septiembre, nuestra oficina de Lambayeque supervisó dicha unidad en compañía del Gerente Regional de Salud y el Director del referido nosocomio y se constató: *i)* que las camas multiusos presentaban fallas en las ruedas de desplazamiento y que se utilizaban palos de madera para sostenerlas debido a que su sistema hidráulico estaba inoperativo; *ii)* que los coches de paro, portasueros y otros enseres presentaban oxidación; *iii)* que el sistema de aire acondicionado no funcionaba adecuadamente y solo dos de los tres equipos se encontraban operativos; *iv)* que el montacargas de acceso a la unidad estaba oxidado y no contaba con iluminación; *v)* que los vidrios de puertas y ventanas estaban rotos; *vi)* que existía gran cantidad de material en desuso (chatarra) en el techo de la unidad, que generaba suciedad y proliferación de roedores y palomas y *vii)* que había

<sup>33</sup> Mediante los oficios N° 0140-2012/DP, del 7 de febrero, y N° 0443-2012/DP, del 11 de mayo.

<sup>34</sup> Dicho reglamento fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 006-2012-SA. Se publicó en *El Peruano* el 5 de junio de 2012.

dificultades en las referencias de pacientes críticos a la UCI del Hospital Regional de Lambayeque, por negativa de este último a recibirlos.

Se recomendó al Director del hospital que adopte las medidas necesarias e inmediatas para mejorar las condiciones de equipamiento e infraestructura de la UCI, que realice las coordinaciones para el funcionamiento adecuado del sistema de referencias de los pacientes y, asimismo, que disponga iniciar los trámites para dar de baja los materiales en desuso, pues constituían fuente de contaminación.

Acogiendo estas recomendaciones, el Director ordenó realizar el mantenimiento de todos los enseres y equipos de la UCI, reparar el montacargas, realizar el cambio de las ruedas de las cinco camas multiusos y adquirir trípodes para sostenerlas hasta la adquisición del sistema hidráulico. Además, dispuso instalar vidrios en las ventanas y puertas del servicio, retirar el material en desuso del techo de la unidad y tomó medidas para mejorar la coordinación de las referencias médicas al Hospital Regional Lambayeque.

2. *Caso de restricción en la afiliación y en el alta de un menor recién nacido en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco, Diresa Pasco (Expediente N° 236-2012-DP/PASCO).*

En marzo, la ciudadana Felícita Zevallos Navarro solicitó nuestra intervención debido a que en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco no se permitía la afiliación al SIS de su nieto recién nacido, pues le exigían presentar una denuncia policial contra el presunto padre por abandono de hogar, a pesar de que dicho documento no es requisito para la afiliación. Además, se restringía el alta del menor por una deuda generada durante su hospitalización.

Comisionados de nuestra institución acudieron al hospital y se entrevistaron con la responsable del SIS, quien justificó la exigencia de dicha denuncia porque el padre era asegurado del SIS y de EsSalud. En vista de ello, se recomendó continuar con el proceso de afiliación sin que se requiera documentación que no esté establecida en el marco normativo. Se recordó, además, que está prohibida la retención del alta de los usuarios para garantizar el pago de obligaciones económicas.<sup>35</sup>

En atención a nuestras recomendaciones, la representante del SIS inició el procedimiento de evaluación para la afiliación del recién nacido sin la exigencia del documento inicialmente requerido. Asimismo, se le dio el alta sin ningún condicionamiento.

<sup>35</sup> Así lo establece el artículo 70° del Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado por Decreto Supremo N° 013-2006-SA.

3. *Caso de falta de cuidado en el almacenamiento de medicinas y otros en los establecimientos de salud (Expedientes N° 0614-2012-50, 765-2012, 973-2012, 979-2012, 1012-2012, 1353-2012 y 1354-2012).*

Durante diversas supervisiones realizadas por nuestra oficina de Cajamarca en los establecimientos de salud de las provincias de Jaén y San Ignacio (Centros de Salud de Pachapiriana, Huabal, Tamborapa, Cochalán, A-Clas Puentecillos, Puestos de Salud de La Esperanza, Montango y Puyaya), se pudo comprobar la existencia de diversos medicamentos caducos (dicloxacina, diazepam y benzoato de bencilo, entre otros).

Con la finalidad de que dichos medicamentos sean retirados oportunamente, se recomendó al Director Regional de Salud de Jaén (Diresa Jaén) que disponga que todos sus establecimientos, así como los almacenes especializados y subalmacenes, implementen, en el área de farmacia, espacios debidamente identificados para la ubicación de productos sujetos a baja, mientras se encuentren en espera de su entrega al almacén general de logística o se informe de su existencia a la dirección regional de medicamentos correspondiente.<sup>36</sup>

Además, se le recomendó adoptar las medidas necesarias para que los responsables de los servicios de farmacia se informen y cumplan con los procedimientos establecidos para el tratamiento de productos sujetos a baja.

Luego de diversas gestiones y recordatorios, la Diresa Jaén nos informó<sup>37</sup> que, en atención a nuestras recomendaciones, conformó una comisión que se encargaría de realizar visitas inopinadas para conocer el inventario en los establecimientos de salud y recabar información que apoye la toma de decisiones para una adecuada gestión del stock y suministro de productos farmacéuticos y otros insumos.

## 2.2. Educación

En el 2012 hubo en todo el país 7'214,012 estudiantes de educación básica regular en los niveles de inicial, primaria y secundaria. El 75.79% asistió a escuelas públicas y el 24.21% a escuelas particulares. Asimismo, el 79.15% estudió en zonas urbanas y el 20.85% en zonas rurales.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Mediante Oficio N° 190-2012-OD-CAJAM/JAÉN, del 9 de julio de 2012.

<sup>37</sup> A través del Oficio N° 272-2012-GR.CAJ-DSRSJ-DC/DMID, del 28 de noviembre del 2012.

<sup>38</sup> Véase <http://escale.minedu.gob.pe/>

### Calidad de la educación en zonas rurales

La tasa de conclusión de los estudios primarios a nivel nacional fue de 87.20%, pero en zonas rurales fue de 74.98%, mientras que en zona urbana alcanzó el 92.1%. Asimismo, en el nivel secundario fue del 69.78% a nivel nacional, 43.75% en zonas rurales y 78.03% en zonas urbanas.<sup>39</sup> De otro lado, la tasa de atraso escolar fue de 32.6% en zona rural y 12.2% en zonas urbanas.

Esta situación pone en evidencia que la problemática de la zona rural persiste y que requiere la adopción de medidas urgentes y sostenidas para la implementación de una política educativa en dicha zona.

### Educación básica regular

Durante los últimos años, nuestra institución ha venido supervisando el inicio del año escolar para contribuir a que el proceso de matrícula se desarrolle sin la exigencia de requisitos ilegales (como cobros indebidos) y, más bien, respete los derechos de los niños y las niñas de acceder al sistema educativo.

Así, en el 2012 supervisamos 475 instituciones educativas públicas, que albergaron a 420,762 estudiantes. Se constató que alrededor del 12% no contaba con DNI. Igualmente, el 17% de las instituciones visitadas colocó avisos advirtiendo de pagos obligatorios previos a la matrícula, el 12% exigía el uso de uniforme escolar y el 39%, la ratificación de matrícula.<sup>40</sup>

Estas cifras coinciden con las quejas recibidas por nuestra institución, pues la mayoría estuvo relacionada con la afectación del derecho a la gratuidad y otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo.

Asimismo, se advirtió la exigencia indebida del DNI por parte del personal administrativo y docente de diversas instituciones educativas como condición para generar la Ficha Única de Matrícula a través del Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie), pese a que la Directiva del Año Escolar 2012 señala que la falta de este requisito no impide la matrícula. En consecuencia, recomendamos al Minedu que elaborara un plan de capacitación y

<sup>39</sup> Al 2011, los datos más representativos provinieron de las zonas rurales.

<sup>40</sup> En Lima Metropolitana, donde el Minedu asume la supervisión directa, el 10% de instituciones educativas supervisadas colocó avisos advirtiendo de pagos obligatorios previos a la matrícula, el 9% exigía la compra de uniformes y el 31% requería ratificación de matrícula. Cfr. Oficio N° 172-2012/DP, del 27 de febrero de 2012.

un manual para el uso del Siagie dirigido al personal de las Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel).

Debido a las constantes interrupciones en el servicio educativo —la huelga docente, los conflictos sociales y los desastres naturales, principalmente— supervisamos a 166 instituciones educativas a nivel nacional, a fin de verificar el planeamiento y la ejecución de la recuperación de horas de clase perdidas.

Los resultados de la supervisión fueron comunicados a las diferentes direcciones regionales de Educación, así como al Viceministerio de Gestión Pedagógica, para que se establezcan las coordinaciones y medidas necesarias para la recuperación efectiva de horas de clase y se consiga la culminación del año escolar.

Por otra parte, participamos activamente en los debates de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos para la elaboración de la Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.

### **Alimentación escolar**

Entre abril y mayo de 2012 supervisamos el funcionamiento del PIN —en la modalidad del subprograma escolar— en 204 instituciones educativas públicas de nivel primario.<sup>41</sup> Encontramos que el 70% no contaba con un lugar exclusivo para la conservación de los alimentos, que eran guardados en la dirección de la escuela, en un salón de clase o en un almacén general, junto a útiles de escritorio, estandartes e instrumentos musicales, además de productos y accesorios de limpieza.

También se advirtió que solo el 46% tiene un ambiente exclusivo para la preparación de los desayunos, refrigerios y almuerzos escolares. La mayoría de estos ambientes no reunía las condiciones mínimas para garantizar la salubridad de los alimentos. Adicionalmente, observamos que el 75% carecía de artefacto de cocina, el 39% no contaba con ollas y al 81% le faltaban cucharones, platos y cubiertos para la preparación y entrega de los alimentos. Esta situación se acentuaba en las zonas rurales.

Por otro lado, encontramos que el 34% de las instituciones ubicadas en zonas rurales no contaba con agua conectada a red pública y el 26% no contaba con alcantarillado, lo que impidió garantizar las condiciones mínimas para la preparación de los alimentos.

<sup>41</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 19, «Aportes a los programas sociales de contenido alimentario, a partir de la supervisión al Programa Integral de Nutrición». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

Dado que las instituciones educativas públicas tienen muchas necesidades de infraestructura (aulas, servicios higiénicos, carpetas, entre otros), el Minedu, en el marco del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares para el inicio del año escolar 2012, asignó presupuesto que debía ser utilizado únicamente en las aulas (reparación de techos y reposición de vidrios), servicios higiénicos y ambientes donde se preparan los alimentos.<sup>42</sup>

No obstante, nuestra institución advirtió que, debido a estas múltiples necesidades, solo el 11% invirtió en el mantenimiento de los ambientes para la preparación de los alimentos escolares, mientras que el 65% no lo hizo, el 21% no recibió el presupuesto correspondiente al año 2012 y el 3% no proporcionó información al respecto.

Además, concluidas las obras de mantenimiento, los directores y las directoras debían cumplir con la obligación de rendir cuentas, bajo pena de las acciones administrativas, civiles y penales.<sup>43</sup> No obstante, según señaló el Minedu,<sup>44</sup> el 92% de las 45,576 instituciones educativas ejecutó el presupuesto recibido para el mantenimiento de los locales escolares. De este porcentaje, el 37% no realizó la declaración de gastos correspondiente.

Asimismo, los directores y las directoras de las instituciones educativas ubicadas en zonas rurales señalaron que los gastos de desplazamiento para el cobro de los cheques en las agencias del Banco de la Nación, generalmente ubicados en las capitales de los departamentos o de las provincias, tienen que ser asumidos con sus propios recursos. Así, por ejemplo, lo manifestaron en Ucayali, donde el traslado se realiza en bote o deslizador.

En otros casos, también se identificaron deficiencias administrativas en las áreas responsables de actualizar la información del personal que recibe el presupuesto para el mantenimiento de los locales escolares. Así, por ejemplo, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana no actualizó la información sobre los directores y las directoras rotados, lo que impidió al Minedu modificar el nombre de la persona responsable del cobro de los cheques.

---

<sup>42</sup> De conformidad con la Directiva N° 047-2011-ME/VMGI, «Normas para la ejecución del mantenimiento de los locales de las instituciones educativas públicas a nivel nacional 2011», aprobado por Resolución Ministerial N° 0563-2011-ED, publicada en *El Peruano* el 18 de noviembre de 2011.

<sup>43</sup> De conformidad con la Directiva N° 047-2011-ME/VMGI, «Normas para la ejecución del mantenimiento de los locales de las instituciones educativas públicas a nivel nacional 2011», aprobada por Resolución Ministerial N° 0563-2011-ED.

<sup>44</sup> Informe final de mantenimiento de locales escolares 2011-II Etapa, del 1 de junio de 2012. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/DeIntenes/Campanas/mantenimiento-locales-escolares-2011.php>

Por otro lado, luego de la extinción del PIN,<sup>45</sup> el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) anunció el nuevo Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, que empezaría a funcionar con el inicio del año escolar 2013, con el propósito de brindar alimentación a los estudiantes de instituciones educativas públicas de nivel inicial y primario. En ese sentido, hicimos una serie de recomendaciones al nuevo programa para superar las debilidades en la organización y la infraestructura escolar.<sup>46</sup>

Para el 2013 se tiene programado supervisar el funcionamiento del nuevo Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en las instituciones educativas ubicadas en las zonas rurales del país, a fin de informar sobre sus avances y dificultades, así como sobre la implementación de nuestras recomendaciones.

### **Educación inclusiva**

La implementación de la educación inclusiva de personas con discapacidad no ha sido un tema prioritario en la agenda del sector educativo. Tan así es, que según cifras del 2011, se registró solo a 17,446 estudiantes en todo el país. De ellos, 41 estudiaron en zonas rurales.

Debido a ello, en el 2012 informamos a las autoridades competentes (Minedu, DRE y Ugel) sobre la necesidad de fortalecer el sistema para garantizar el derecho al acceso, la permanencia y el logro de aprendizajes de los estudiantes con discapacidad en instituciones educativas públicas y privadas.<sup>47</sup> Asimismo, enfatizamos que la limitada regulación y fiscalización del Sector Educación contribuye a que esta situación se mantenga. Más aún, porque se pone de relieve la falta de implementación de las garantías mínimas dispuestas en la normativa nacional e internacional.

En ese sentido, hemos realizado esfuerzos para concertar una reunión de trabajo con la Dirección General de Educación Básica Regular (Digeber) del Minedu, pues corresponde a ella asegurar la formulación y la propuesta de objetivos y estrategias pedagógicas en el nivel primaria. Sin embargo, ello no se ha concretado y, hasta ahora, solo hemos recibido respuesta de la Dirección General de Educación Básica Especial.

<sup>45</sup> El PIN fue extinguido mediante Decreto Supremo N° 007-2012-MIDIS, mientras que el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma fue creado por Decreto Supremo N° 008-2012-MIDIS. Ambos decretos fueron publicados en *El Peruano* el 31 de mayo de 2012.

<sup>46</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 19, p. 113.

<sup>47</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 155, «Los niños y niñas con discapacidad: alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas del nivel primaria». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012. Supervisamos a 342 instituciones educativas públicas de primaria y a 115 Servicios de apoyo y asesoramiento a las necesidades educativas especiales (Saanee) del área urbana.

Asimismo, recibimos la visita de representantes de organizaciones de personas sordas de La Libertad, Ayacucho, Piura, Loreto, Áncash, Lambayeque, Huánuco y Lima, así como de la Asociación de Sordos del Perú, quienes nos dieron a conocer las barreras que afrontan en el ámbito educativo debido a la ausencia de una respuesta pertinente a sus necesidades y reclamos. Esta situación ocasiona la falta de acceso a los aprendizajes básicos en igualdad de oportunidades con las demás personas, además de deserción o repitencia escolar.

Ilustra muy bien esta situación la demora de las diversas instancias de gestión educativa para dar solución efectiva a los graves problemas identificados por nuestra institución desde finales del 2009, que afectan la permanencia, la participación, el logro de aprendizajes efectivos, el libre desarrollo de la personalidad y la identidad lingüística de los estudiantes sordos del Centro de Educación Básica Inclusiva «Ludwig van Beethoven» (Cebilvb), quienes han recibido una enseñanza bajo el modelo bimodal (oral/gestual).

Con ocasión de la creación de la Comisión Reorganizadora a cargo de dicho centro educativo,<sup>48</sup> recomendamos medidas relacionadas con la adaptabilidad y la aceptabilidad del derecho a la educación: disponibilidad de intérpretes de lengua de señas o personal de apoyo con esa función, aplicación de la evaluación psicopedagógica, destaque de docentes con dominio en lengua de señas, capacitación continua, evaluación y monitoreo por parte de especialistas, entre otras.

La Comisión consignó las propuestas, recomendaciones y aportes de las asociaciones de padres y madres de niños sordos,<sup>49</sup> así como de nuestra institución,<sup>50</sup> y reconoció nuevos actores en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes sordos (modelos lingüísticos e intérpretes de lengua de señas). Además, identificó un serio estancamiento en las capacidades fundamentales de los estudiantes sordos.<sup>51</sup> En ese sentido, recomendó la conversión de la referida institución en un centro de educación básica especial preferente para sordos, con algunos apoyos para brindarles una mejor educación, como modelos lingüísticos y docentes especializados en audición y lenguaje con dominio de la lengua de señas.

Sobre el particular, expresamos nuestra preocupación en reuniones de trabajo con funcionarios del Minedu e integrantes de la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad del Congreso de la República. Así, señalamos que no era suficientemente claro cómo se brindaría la atención educativa especial a los estudiantes sordos, sobre todo en los contenidos de las áreas curriculares y

<sup>48</sup> Creada mediante Resolución Directoral Regional N° 0182-2012.

<sup>49</sup> Informe Preliminar N° 001-2012-DRELM-UGP-C.R.I.E.-CEBILVB, del 21 de marzo de 2012.

<sup>50</sup> Oficio N° 024-2012-DP/ADHPD-PDEPRODIS, del 21 de junio de 2012, y Oficio N° 112-2012/DP, del 1 de febrero de 2012.

<sup>51</sup> Informe Final N° 002-2012-DRELM-UGP-C.R.I.E.-CEBILVB, del 4 de noviembre de 2012.

otros aspectos técnico-pedagógicos a los que habían accedido bajo la modalidad regular.<sup>52</sup>

Asimismo, consideramos que dicha medida significaba un retroceso que se oponía al componente de adaptabilidad del derecho a la educación<sup>53</sup> y a la normativa interna, así como a las obligaciones derivadas de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

### **Nueva Ley General de la Persona con Discapacidad**

Debemos destacar la aprobación de la nueva Ley General de la Persona con Discapacidad, Ley N° 29973,<sup>54</sup> que recoge nuestras recomendaciones y establece que esta se aplica también a las instituciones educativas privadas, disponiendo el rol regulador, supervisor y garante de la matrícula por parte del Minedu, así como la actuación de dicha instancia y los gobiernos regionales como garantes de los servicios de apoyo a la inclusión y de la capacitación permanente del personal directivo y docente.

La norma prescribe, además, la obligación de las instituciones de formación universitaria y superior, públicas y privadas, de incluir asignaturas sobre discapacidad en sus currículos y programas para la formación en educación, derecho, medicina, psicología y arquitectura, entre otros.

### **Educación intercultural bilingüe (EIB)**

En el 2012 se continuó con la supervisión a las direcciones regionales de Educación (DRE) y a las unidades de gestión educativa local (Ugel) que atienden a las poblaciones indígenas, con el propósito de verificar los avances en la implementación de la Política de Educación Intercultural Bilingüe. Un importante logro es el incremento del presupuesto para la EIB, que pasó de cinco millones de soles en el 2011 a 49 millones en el 2012, según lo dispuso el ente rector. Esta medida concuerda con una de nuestras recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial N° 152.<sup>55</sup>

<sup>52</sup> Mediante Oficio N° 024-2013-DP/ADHP, del 16 de enero del 2013.

<sup>53</sup> Cfr. COMITÉ DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES. *Informe sobre los periodos de sesiones 20° y 21°*. Nueva York y Ginebra: Naciones Unidas, 2000, Observación General N° 13, párrafo 6.

<sup>54</sup> Publicada el 24 de diciembre de 2012.

<sup>55</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 152, «Aportes para una política de educación intercultural bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú». Lima: Defensoría del Pueblo, 2011.

Precisamente, luego de las recomendaciones formuladas en este informe, el Minedu implementó una serie de medidas a favor de la EIB. Así, la Unidad de Medición de la Calidad del Ministerio de Educación, responsable de elaborar y aplicar la Evaluación Censal Escolar (ECE), incorporó preguntas relacionadas con la lengua originaria en la encuesta del 2012 aplicada a estudiantes de inicial y primaria. Ello con la finalidad de identificar la demanda de pueblos indígenas que requieren EIB.

También se creó el Registro Nacional de Instituciones de Educación Intercultural Bilingüe del Perú,<sup>56</sup> para que puedan ser atendidas progresivamente con una propuesta pedagógica adecuada, con materiales educativos en lenguas originarias y en castellano y con docentes formados y capacitados en los enfoques y las estrategias de IEB.

De otra parte, el Minedu autorizó un segundo proceso de admisión para el ingreso a institutos superiores pedagógicos en las carreras de EIB, medida que redundará en el incremento de la oferta de formación docente en esta especialidad. Asimismo, aprobó el Reglamento de la Ley N° 27837, que crea el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo, el cual contempla el otorgamiento de una beca de especialización educativa para formar profesionales en EIB.<sup>57</sup> Con ello se incentiva el acceso y la formación profesional en EIB de los jóvenes indígenas.

Igualmente, se ha creado la Comisión Nacional de Educación Intercultural y Bilingüe (Coneib), órgano de participación y concertación entre el Minedu y las organizaciones indígenas andinas y amazónicas, afroperuanas y de mujeres indígenas, con el objeto de contribuir a la implementación de las políticas de EIB.<sup>58</sup> Del mismo modo, se publicó el Proyecto de Plan Estratégico de EIB, que contiene el marco conceptual y metodológico, además de otros lineamientos importantes, para la implementación de esta política educativa.<sup>59</sup>

De otro lado, el Diseño de Currículo Experimental para las Carreras Profesionales de EIB en Inicial y Primaria, fue aprobado para su aplicación por los institutos de educación superior pedagógicos e institutos superiores de educación a partir de las promociones que ingresaron el 2012. Asimismo, se ha iniciado la elaboración de un Marco Curricular Nacional que busca incorporar y destacar la educación ciudadana, el enfoque intercultural y el respeto a las libertades fundamentales como las confesiones de fe, el credo y la religión.

<sup>56</sup> Mediante la Resolución Ministerial N° 008-2012-ED, publicada el 21 de abril de 2012 en *El Peruano*.

<sup>57</sup> Cfr. Decreto Supremo N° 013-2012-ED, publicada el 28 de septiembre de 2012 en *El Peruano*.

<sup>58</sup> Cfr. Resolución Ministerial N° 0246-2012-ED, publicada el 5 de julio de 2012 en *El Peruano*.

<sup>59</sup> El Proyecto de Plan Estratégico de EIB desarrolla aspectos como formación docente, elaboración de currículos y propuestas pedagógicas regionales y locales pertinentes, elaboración de materiales educativos en la lengua originaria y en castellano, así como un eje de desarrollo de la interculturalidad para todos.

En el tema de la formación docente, el Minedu decidió implementar nuevas políticas de formación docente para generar cambios sustantivos, tanto en el enfoque como en las estrategias que se desarrollan en este campo. Para tal efecto, se aprobó la Política Educativa del Programa Nacional de Formación y Capacitación Permanente—2012, con la denominación «Cambiemos la educación, cambiemos todos», y también el Programa Descentralizado de Fortalecimiento Profesional Docente, dirigido a directivos y formadores de institutos y escuelas de educación superior de formación docente y a especialistas de educación superior pedagógica de las DRE.

Actualmente, el Minedu viene trabajando en la normalización de nueve lenguas originarias: wampis, secoya, huitoto, achuar, sharanahua, caquinte, culina, cocama-cocamilla y mochica.

Los aspectos antes mencionados constituyen, sin duda, avances significativos en la implementación de la política de EIB, una tarea debe ser permanente y sistemática, a fin de profundizarlos y enriquecerlos.

Además de la supervisión al Minedu y a las instancias intermedias, se ha sostenido diversas reuniones de trabajo con las principales autoridades educativas regionales y locales de Cusco, Junín, Loreto, Huánuco, Huancavelica y Ucayali, así como ejecutado talleres con los especialistas de las DRE y de las Ugel con la finalidad de brindar información sobre la importancia de garantizar de manera adecuada y efectiva el derecho de los niños, niñas y adolescentes indígenas de sus localidades a una EIB de calidad y pertinente lingüística, cultural y pedagógicamente.

### **Acoso escolar, o *bullying***

Este es un tipo de violencia que se caracteriza por conductas intencionales de hostigamiento, falta de respeto y maltrato verbal, físico o psicológico recurrente que padece cualquier estudiante por parte de uno o varios compañeros, compañeras o docentes. Este tipo de violencia busca intimidar, excluir y menoscabar la dignidad del alumno o la alumna y trae como consecuencia la vulneración del derecho a gozar de un entorno libre de violencia.

#### **Necesidad de reforzar medidas contra el *bullying***

Durante el 2012 hemos registrado 125 casos de *bullying*: 64 en Tacna, 47 en Junín, once en Lima Metropolitana y, finalmente, tres en Cajamarca.

En el marco de la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, hemos verificado que muy

pocas instituciones educativas han reportado estos casos, incumpliendo de esta manera con su obligación legal.

Por este motivo, solicitamos al Minedu que disponga el cumplimiento de la obligación de las DRE y las Ugel de informar mensualmente los casos de *bullying* a nuestra institución. Además, solicitamos información sobre el cumplimiento de la emisión de la directiva para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre estudiantes, la emisión del boletín informativo sobre los principios de sana convivencia, la supervisión del cumplimiento de la ley y la formulación de estadísticas. El Minedu se comprometió a propiciar el cumplimiento efectivo de dicha normativa. Por nuestra parte, continuaremos con el seguimiento para garantizar el cumplimiento de la ley.

Asimismo, preocupa la inexistencia de planes de convivencia democrática que incluyan acciones para la prevención del *bullying* que tomen en cuenta la participación de los representantes estudiantiles.

Adicionalmente, sostuvimos reuniones de trabajo con funcionarios del Sector y establecimos agendas de trabajo conjunto, así como metas individuales que debían ser cumplidas por dicho ente rector.

Por otra parte, nuestras oficinas descentralizadas de Lima, Callao, Lima Norte, Lima Este, Junín, Arequipa, Huánuco, Tumbes, Ayacucho, Pasco y Tacna realizaron diversas actividades contra el *bullying*, como: mesas de trabajo, creación de redes sociales, charlas informativas, ferias, carpas informativas, capacitaciones, supervisión y, finalmente, sistematización de información.

## Casos ilustrativos

1. *Caso de condicionamiento de la matrícula escolar por falta de DNI (Expediente N° 150-2012-MOQUEGUA).*

La ciudadana de iniciales L.Y.L.H. presentó una queja porque la Institución Educativa «Luis E. Pinto Sotomayor» se negaba a matricular a su hijo por no contar con DNI.

En acción inmediata, comisionados de nuestra institución se entrevistaron con la directora y le recordaron los alcances de la Directiva del inicio del año escolar 2012, que permite la matrícula sin la presentación del DNI, sin perjuicio de regularizar en el transcurso del año escolar. Finalmente, el menor fue matriculado.

2. *Caso de afectación del derecho a la gratuidad de la educación por el cobro indebido de derecho a la matrícula (Expediente N° 650-2012-TUMBES).*

En la supervisión coordinada con el Director de la Ugel Tumbes, verificamos que el Director de la Institución Educativa N° 013 «Leonardo Rodríguez Arellano» había emitido un recibo por la suma de cincuenta nuevos soles por concepto de matrícula, con una anotación que dejaba constancia de una deuda por concepto de cuota de Apafa, ascendiente a doce nuevos soles.

El Director de la I.E. reconoció el cobro realizado, por lo que recomendamos al Director de la Ugel que investigue el caso para determinar la responsabilidad del mencionado funcionario. Finalmente, la Ugel inició el procedimiento disciplinario correspondiente.

### **2.3. Discriminación**

Nuestra institución ha fortalecido su línea de actuación frente a todo tipo de discriminación. Para ello ha incidido en la atención de casos, la supervisión de entidades públicas y la promoción de la denuncia de las prácticas discriminatorias.

El 2012 atendimos 54 casos de presunta discriminación por raza e identidad étnica, edad, sexo, VIH/Sida, discapacidad, religión, lugar de procedencia, vestimenta, orientación sexual y condición económica, entre otros.

Si bien el número de casos es ligeramente superior al registrado durante el 2011, este no refleja necesariamente la magnitud del problema. Por el contrario, la falta de denuncias demuestra su complejidad, pues la discriminación es percibida como una práctica natural y normal. Igualmente, el temor, la vergüenza y el desconocimiento inhiben a las víctimas de denunciar estos actos.

### **Campaña nacional contra la discriminación y el racismo**

En noviembre lanzamos la «Campaña nacional contra la discriminación y el racismo» con el objetivo de sensibilizar a la población sobre la importancia de erradicar estas conductas, a través de diversas actividades.

En este marco, firmamos un convenio con el Instituto Peruano del Deporte (IPD),<sup>60</sup> con el que organizamos la celebración del Día Internacional de los Derechos Humanos, a través de la Maratón 5K y bajo el lema «No construyas

---

<sup>60</sup> Cfr. Convenio suscrito por la Defensoría del Pueblo y el Instituto Peruano del Deporte, el 20 de noviembre de 2012.

barreras: no discrimines». Esta actividad deportiva se desarrolló el 2 de diciembre a lo largo de la avenida Arequipa, en Lima, y congregó a más de tres mil personas. Contó, asimismo, con el apoyo de distintas entidades públicas y privadas y con la colaboración de las municipalidades de Lima Metropolitana, Chaclacayo y Miraflores, el Ministerio de Cultura, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (Pnud), la Delegación de la Unión Europea, la Asociación de Fondistas del Perú, la cadena de gimnasios Gold's Gym y la empresa Coca Cola Company.

También producimos tres videos promocionales sobre la temática, que vienen siendo difundidos en TV Perú (canal 7), en las salas de espera de las agencias bancarias privadas (quince bancos y ocho financieras), en las 474 agencias del Banco de la Nación y en las salas de espera de las clínicas afiliadas a la Asociación de Clínicas Particulares de Perú, entre otros espacios. Dos de los videos contaron con la participación del futbolista nacional Paolo Guerrero y uno con la de los pilotos del Dakar 2013.<sup>61</sup>

De otro lado, hemos realizado diversos eventos sobre la temática en las municipalidades de Miraflores, La Perla y San Juan de Lurigancho, así como en entidades como la Academia de la Magistratura, el Fuero Militar Policial, el Instituto Nacional de Altos Estudios Policiales, la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional y muchos otros.

### **Ordenanzas contra la discriminación**

Asimismo, promovimos la emisión de ordenanzas regionales y municipales contra la discriminación que establecen la necesidad de fomentar la igualdad, el cumplimiento de las normas de atención preferente y la observancia de todas ellas por parte de los funcionarios públicos.

En ese sentido, logramos que, acogiendo nuestras recomendaciones, las municipalidades distritales de Chaclacayo y San Juan de Lurigancho, en Lima, y la Municipalidad Provincial del Santa, en Áncash, emitan estas ordenanzas, que se suman a las más de sesenta que han sido emitidas por gobiernos regionales y locales en Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huancavelica, Junín, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Piura y Tacna.

<sup>61</sup> Los spots están disponibles en YouTube con los siguientes títulos: «Paolo Guerrero contra el racismo» (<http://www.youtube.com/watch?v=qbav15KdXKQ>), «Paolo Guerrero contra la discriminación» (<http://www.youtube.com/watch?v=n52rLOiFMtc>) y «Dakar 2013 contra la discriminación» (<http://www.youtube.com/watch?v=G06dFhyMzc>).

## Derecho a la no discriminación por género

### Ley de igualdad de oportunidades

En cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, Ley N° 28983,<sup>62</sup> hicimos seguimiento a las recomendaciones efectuadas oportunamente a los gobiernos regionales.<sup>63</sup> Así, hemos advertido que no hay avances significativos en la reducción de brechas de género, no obstante que la Ley N° 28411 dispone la evaluación presupuestal desde este enfoque.<sup>64</sup>

Por ejemplo, diez gobiernos regionales refirieron tener en cuenta las principales afectaciones a los derechos de las mujeres en la formulación de sus presupuestos, trece señalaron no considerarlos y solo diez incorporaron las políticas de su respectivo Plan Regional de Igualdad de Oportunidades (Prio) en el correspondiente Plan de Desarrollo Regional Concertado.

Pese a que estadísticas oficiales revelan la alta incidencia de la problemática de violencia contra la mujer en nuestro país (el promedio nacional es de 8.9% conforme a la Endes 2011), solo ocho gobiernos regionales informaron haber destinado recursos para atenderla en el presupuesto del 2011.<sup>65</sup> Si bien se observa un incremento del 100% en relación a lo reportado en el 2010 (cuando solo cuatro gobiernos regionales destinaron recursos), ello resulta insuficiente para reducir o erradicar la violencia contra la mujer.

De igual modo, preocupa que, según su propia información, los gobiernos regionales de Junín y Apurímac no hayan destinado recursos para reducir la

<sup>62</sup> El artículo 8° de la Ley N° 28983, Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, establece que la Defensoría del Pueblo debe reportar al Congreso de la República, en su informe anual, los avances en el cumplimiento de la Ley.

<sup>63</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 004-2012-DP/ADM, «Quinto reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Segunda supervisión a los presupuestos de los gobiernos regionales (2011)». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2012. Véase también: DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 001-2011-DP/ADM, «Cuarto reporte de la Defensoría del Pueblo sobre el cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (2010). Supervisión de los presupuestos de los gobiernos regionales». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2010.

<sup>64</sup> El artículo 47° de la Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, establece que las entidades públicas deben evaluar su presupuesto con enfoque de género.

<sup>65</sup> Los gobiernos regionales de Callao, Cusco, Lima, Loreto, Madre de Dios, Piura, Tacna y Ucayali.

violencia contra la mujer,<sup>66</sup> a pesar de que registran la más alta incidencia a nivel nacional (53.1% y 52.6%, respectivamente).<sup>67</sup>

Asimismo, solo siete funcionarios, de igual número de gobiernos regionales, afirmaron destinar recursos presupuestales para enfrentar el analfabetismo y promover el acceso de las mujeres al ámbito laboral. Este dato muestra una importante reducción respecto de lo reportado en el 2010, en el que once gobiernos regionales señalaron haber destinado dichos recursos.

En este contexto, resulta revelador que los funcionarios de las gerencias de Desarrollo Social de los gobiernos regionales hayan referido la falta de sensibilización sobre la discriminación contra las mujeres, la falta de capacidad técnica y la carencia de presupuesto como las principales dificultades para la ejecución del presupuesto relacionado con los derechos de la mujeres y la implementación de los Prio.

Atendiendo a ello, hemos recomendado a los gobiernos regionales, entre otros aspectos, el diseño de una agenda de género regional y su inclusión en los documentos de gestión institucionales (como el Plan Estratégico y planes operativos), a fin de asegurar la asignación de presupuesto para el cumplimiento de dichas políticas, así como el fortalecimiento de capacidades del personal de los gobiernos regionales sobre la materia.

Igualmente, reiteramos al MEF que es necesario emitir lineamientos para la aplicación de las normas vinculadas al Presupuesto del Sector Público, incorporando la perspectiva de género en todas las etapas del ciclo presupuestal (programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación). Recomendamos, también, al Congreso de la República, que incorpore en la Ley del Presupuesto las disposiciones legales necesarias para que las entidades del Estado consideren la identificación de las principales brechas de género para determinar la asignación de recursos para reducirlas.

El reporte también recomienda al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp) que, en su calidad de ente rector, destine mayores recursos humanos y presupuestales para la sensibilización y el fortalecimiento de capacidades de los funcionarios de las gerencias vinculadas a la implementación de políticas de igualdad de oportunidades, así como de los consejeros regionales.

Precisamente, en seguimiento a estas recomendaciones, el Mimp informó que fortalecerá sus acciones de capacitación sobre presupuestos por resultados (PpR) e incidirá en el desarrollo de lineamientos que permitan a los gobiernos

<sup>66</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 004-2012-DP/ADM, p. 99.

<sup>67</sup> Cfr. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. *Encuesta demográfica y de salud familiar. Endes2011*. Lima: Inei, 2011, p. 324. Disponible en: <http://proyectos.inei.gob.pe/endes/2011/Libro.pdf>

regionales contar con un diagnóstico institucional sobre la puesta en marcha de las políticas de género.

Por último, se aprobó el Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017,<sup>68</sup> y se constituyó una Comisión Multisectorial Permanente en la que nuestra institución es miembro supernumerario.

### *Discriminación contra la mujer embarazada*

Desde hace varios años atendemos quejas y solicitudes de intervención por casos de discriminación por embarazo, generalmente vinculados con afectaciones contra el derecho al trabajo y a la educación.

Respecto a los casos ocurridos en los centros de formación de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas, nuestra institución recomendó oportunamente derogar las normas que vulneran los derechos a la igualdad, no discriminación contra las mujeres, de acceso al empleo público, a la educación al libre desarrollo de la personalidad y los derechos reproductivos.<sup>69</sup>

En ese sentido, durante el 2012 hicimos seguimiento a estas recomendaciones y encontramos que hay avances significativos, como la aprobación del Decreto Legislativo N° 1151, Ley del Régimen Educativo de la Policía Nacional del Perú, que establece expresamente que no puede restringirse o limitarse la permanencia ni retirarse la condición de alumno, alumna o cadete a causa de la paternidad, la gestación o la maternidad.<sup>70</sup>

Entre los casos tramitados durante el periodo se encuentra el de la alumna J.V.H., quien fue separada del Instituto de Educación Superior Tecnológico Naval Citen luego de que diera a luz a un niño en las instalaciones del referido instituto. A fin de solicitar su reincorporación, la alumna inició un proceso de amparo que contó con nuestra intervención en calidad de *amicus curiae*. Actualmente existe una medida cautelar de restitución a favor de la demandante y el proceso está pendiente de resolución por parte del Poder Judicial.<sup>71</sup>

De otro lado, también intervinimos en casos que afectan a mujeres que sirven en las Fuerzas Armadas en calidad de reenganchadas, es decir, tras haber concluido su servicio militar. Este es el caso de la Cabo 1° M.R.C., perteneciente

<sup>68</sup> Mediante Decreto Supremo N° 004-2012-MIMP.

<sup>69</sup> Cfr. Resolución Defensorial N° 021-2011-DP, publicada en *El Peruano* el 10 de diciembre de 2011.

<sup>70</sup> Publicada en *El Peruano* el 11 de diciembre de 2011.

<sup>71</sup> Cfr. Expediente N° 4081-2011/DP-CALLAO.

a la dotación de la Dirección de la Escuela Superior de Guerra Naval, quien fue dada de baja del servicio por la causal de «incapacidad física» debido a su estado de gestación.

Este hecho dio lugar a la interposición de una demanda de amparo, en la que intervinimos como *amicus curiae*, aportando una serie de consideraciones a fin de que sean tutelados sus derechos fundamentales a la igualdad y no discriminación, al libre desarrollo de la personalidad, a la reproducción y al trabajo. Asimismo, se recordó la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre casos similares.<sup>72</sup> Si bien el proceso aún no concluye, el Octavo Juzgado Constitucional de Lima ha ordenado, a la fecha, la reincorporación de la recurrente a través de una medida cautelar.<sup>73</sup>

### *Derechos de las trabajadoras del hogar*

Durante largos años el trabajo doméstico se ha mantenido invisibilizado, pese a su importancia y a su contribución en el avance económico y social de nuestro país. Incluso, las estadísticas disponibles sobre la materia reportan cifras inferiores a las reales, puesto que se trata de una labor realizada fundamentalmente por mujeres y que, por diversos factores, suele ser ocultada o no declarada.

En atención a ello, analizamos la normativa nacional e internacional que brinda protección a las trabajadoras del hogar de nuestro país. En su momento, la Ley N° 27986, Ley de los trabajadores del hogar, así como su reglamento, constituyeron un avance importante en el reconocimiento de los derechos laborales de este grupo de personas.<sup>74</sup> Sin embargo, por sí solas, hoy resultan insuficientes para brindarles una adecuada protección, no solo porque efectúan un reconocimiento parcial de sus derechos laborales sin existir causa objetiva y razonable que justifique dicha diferencia de trato, sino porque hay carencia de mecanismos suficientes para garantizar su cumplimiento.

Asimismo, nuestra institución organizó dos reuniones de trabajo con la finalidad de generar un espacio de discusión, debate y formulación de propuestas para mejorar las condiciones en las que actualmente laboran las trabajadoras del hogar. En estas reuniones, que contaron con la participación de representantes de la sociedad civil y funcionarios y funcionarias del Estado, expresamos la necesidad de realizar una pronta revisión y adecuación de la normativa interna a los estándares

<sup>72</sup> Por ejemplo, la sentencia del Tribunal Constitucional contenida en el Expediente N° 05527-2008-PHC/TC, de fecha 11 de febrero de 2009.

<sup>73</sup> Cfr. Expediente N° 25432-2011-65-1801-JR-CI-08.

<sup>74</sup> Dicha ley se publicó el 3 de junio de 2003 en *El Peruano*. Por su parte, el reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 015-2003-TR, publicado en *El Peruano* el 20 de noviembre del mismo año.

internacionales de protección de sus derechos. Ello debe comprender el diseño y la puesta en marcha de mecanismos efectivos para respetarlos y garantizarlos.

Sobre el particular, debe tenerse en cuenta que en julio de 2011 se aprobó el Convenio 189 de la Organización Internacional de Trabajo, «Convenio sobre las trabajadoras y los trabajadores domésticos», que establece que los Estados deben adoptar medidas para asegurar la igualdad de trato entre las trabajadoras del hogar y los trabajadores en general, en relación con sus derechos laborales. Nuestro país aún no forma parte de este Convenio y, precisamente por ello, hemos manifestado nuestra postura institucional a favor de su ratificación.<sup>75</sup>

### **Derechos de las personas con discapacidad**

Nos comprometimos con la aprobación de la nueva Ley General de las Personas con Discapacidad, que finalmente fue publicada el 24 de diciembre. Esta nueva norma reconoce la capacidad jurídica de este sector de la población para ejercer sus derechos y contar con espacios públicos accesibles y medios de transporte adecuados, así como servicios de salud, educación, empleo y justicia, en igualdad de condiciones con las demás personas, conforme a las recomendaciones efectuadas en diversos informes sobre la materia.<sup>76</sup>

Las innovaciones que contiene la norma dan lugar a un nuevo marco organizacional de las políticas estatales en materia de discapacidad y un mayor desarrollo de los derechos que establecía la ya derogada Ley N° 27520. La nueva Ley dispone la modificación de normas generales como el Código Civil, la Ley General de Salud, la Ley General de Educación, la Ley Universitaria y la Ley de Radio y Televisión, de modo que las mismas sean inclusivas y posibiliten que la discapacidad sea un asunto transversal en las distintas políticas de Estado.

### ***Discriminación contra personas con discapacidad por denegación de ajustes razonables en instituciones educativas y universidades***

Hemos continuado atendiendo casos de niños y niñas que fueron excluidos del sistema escolar por su discapacidad (principalmente aquellas asociadas a discapacidad mental leve o moderada), debido a la falta de implementación de ajustes razonables por parte de los docentes o del personal administrativo de las instituciones educativas.

<sup>75</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 21, «Las trabajadoras del hogar en el Perú. Una mirada al marco normativo nacional e internacional establecido para su protección». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos de la Mujer, 2012.

<sup>76</sup> Por ejemplo, los informes defensoriales N° 140 (véase nota 26) y N° 155 (véase nota 47), entre otros.

Esta situación supone el incumplimiento de la implementación de la política de educación inclusiva, así como el desconocimiento, por parte de las autoridades educativas, de su obligación de efectuar ajustes razonables en la metodología, la evaluación y las adaptaciones curriculares, afectando con ello la permanencia de los estudiantes en instituciones educativas públicas y privadas. Al respecto, hay que anotar que la normativa más reciente establece que negar o restringir el acceso o la permanencia de un alumno o una alumna en una institución educativa pública o privada en razón de su discapacidad, se considera una infracción muy grave que se sanciona con multas que van desde diez hasta veinte unidades impositivas tributarias (UIT).<sup>77</sup>

En el mismo sentido, hemos recomendado a las universidades nacionales que realicen los ajustes razonables necesarios en las pruebas de admisión para evitar que los postulantes con discapacidad resulten afectados en sus derechos.<sup>78</sup> También hemos requerido a las universidades el cumplimiento de la obligación de la reserva del 5% de vacantes por especialidad profesional para personas con discapacidad. El incumplimiento injustificado de ambas obligaciones constituye infracción grave y se sanciona con multas que van desde cinco hasta diez UIT.<sup>79</sup>

### Seguros médicos para personas con Síndrome Dwon

Tomamos conocimiento de un caso de discriminación en el acceso a seguros de salud de empresas privadas por motivos de discapacidad. En efecto, la empresa aseguradora Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros (Rímac Seguros) negaba el otorgamiento de un seguro general denominado «Red Salud», ofrecido en el mercado, a la ciudadana Sandra Paloma Céliz Rossi, por razón de su discapacidad intelectual (Síndrome Down), en la consideración de que se trataba de un riesgo no asegurable por políticas de suscripción.

Al respecto, presentamos un *amicus curiae* ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), donde la ciudadana había presentado su denuncia. Por nuestra parte, señalamos la obligación de las empresas privadas de respetar el mandato de no incurrir en discriminación por discapacidad. Recomendamos también a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) que regule la incorporación de personas con discapacidad en los planes generales de aseguramiento

<sup>77</sup> Cfr. Artículo 81.4, inciso d, de la Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.

<sup>78</sup> Cfr. Expedientes N° 003841-2013/LIMA y N° 3847-2013/LIMA, contra la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y la Universidad Nacional Federico Villarreal, respectivamente.

<sup>79</sup> Cfr. Artículo 81.3, incisos b y c, de la Ley N° 29973.

de las empresas de seguros, a fin de proteger su derecho a la no discriminación.

En julio, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2 del Indecopi confirmó la resolución de primera instancia, sancionando a la empresa Rímac Seguros por haber negado injustificadamente el referido seguro. La empresa fue sancionada con una multa de 45 UIT y se le ordenó atender la solicitud de seguro presentada por la denunciante.

### Casos ilustrativos

1. *Caso de discriminación para contraer matrimonio, contra personas con discapacidad (Expediente N° 5786-2012-JUNÍN).*

El 17 de diciembre, la ciudadana Marcelina Núñez Cahahuaringa solicitó nuestra intervención porque la Oficina de Registro Civil de la Municipalidad Distrital de El Tambo, Junín, exigió a su hijo, Percy Vílchez Núñez, y a la pareja de aquel, ambos sordomudos, la presentación de una certificación profesional que acredite su capacidad de discernimiento y de expresión indubitable de voluntad, como condición para contraer matrimonio.

Acudimos a la municipalidad y sostuvimos una reunión con el alcalde, la jefa de la Oficina Municipal de Atención a la Persona con Discapacidad (Omaped) y el jefe de la Oficina de Registro Civil y les recordamos que, según la normativa vigente, el requerimiento resultaba inválido, pues los ciudadanos podían expresar su voluntad de manera indubitable. Asimismo, se les recordó que la municipalidad tiene la obligación de contar con intérpretes de lenguaje de señas.

En la reunión, el alcalde mostró su disposición para atender el caso y se comprometió a celebrar personalmente el matrimonio, que se efectuó el 8 de enero de 2013. Sin perjuicio de ello, recomendamos a la autoridad que tomara acciones para evitar hechos similares en el futuro.

2. *Caso de discriminación por embarazo contra adolescente en edad escolar (Expediente N° 5515-2012-PIURA).*

El 8 de octubre, la ciudadana Hilda Niño Culquincondor presentó una queja contra la Directora de la I.E. N° 15051 «José Carlos Mariátegui», del caserío de Somate Alto, provincia de Sullana, pues la servidora restringía el derecho a la educación de su menor hija de iniciales J.M.N., quien actualmente cursa el quinto

año de secundaria, argumentando que la adolescente no podía continuar sus estudios debido a su estado de gestación.

El 9 de octubre, nuestros comisionados, en compañía del Presidente de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos (Cader) de la Ugel Sullana, acudieron a la I.E. y sostuvieron una entrevista con la Directora, profesores del nivel secundaria y representantes del Consejo Educativo Institucional (Conei).

En la reunión, se expresó que las normas legales prohíben expresamente la separación o afectación del derecho a la educación de los alumnos y alumnas por embarazo, maternidad o paternidad, y se recomendó disponer que la menor de edad continúe sus estudios. En consecuencia, la alumna pudo continuar sus estudios con normalidad.

En atención a nuestras actuaciones, la Ugel Sullana emitió posteriormente la Resolución Directoral N° 02644, instaurando proceso administrativo a la Directora del plantel por presunta negligencia en el desempeño de sus funciones.

3. *Caso de discriminación en la escuela contra cuatro menores de edad viviendo con VIH (Expediente N° 267-2012-PIURA).*

El 18 de enero, la ciudadana Celina Dioses Piedra acudió a nuestra oficina de Piura para informarnos del caso de cuatro menores de edad viviendo con VIH que estaban en su albergue y que, debido a su diagnóstico, no habían podido ser matriculados en la I.E. «Jorge Basadre» de Piura

El 19 de enero, comisionados de nuestra institución, en compañía del Director de la Ugel Piura, sostuvieron una entrevista con el Director del plantel y los subdirectores de primaria y secundaria. En la reunión, el Director señaló que no había existido discriminación alguna, sino que los menores no habían podido ser matriculados por falta de vacantes.

Considerando que el plantel no había formalizado ni publicitado su cuadro de prioridades del año y que tampoco pudo acreditar objetivamente que la negativa de matrícula se debía a falta de vacantes, se recomendó evaluar el caso y adoptar las medidas pertinentes a fin de garantizar el derecho a la educación de los cuatro menores de edad. Finalmente, estas gestiones lograron obtener las vacantes requeridas.

4. *Caso de discriminación racial contra un estudiante de nivel secundario (Expediente N° 4869-2012-CALLAO).*

En octubre, iniciamos una intervención de oficio frente al caso de un joven afroperuano, estudiante del Colegio Politécnico del Callao, quien venía siendo

maltratado e insultado por su profesor de aula con expresiones racistas. Dicha situación había generado que el adolescente sea objeto también de *bullying* por parte de sus compañeros, poniendo en riesgo la culminación de sus estudios.

Ante este hecho, se realizó una visita al plantel y se sostuvo una reunión con las autoridades involucradas. Si bien admitieron lo sucedido con el estudiante, justificaron su actuar, no obstante, argumentando que se trató de una broma.

Frente a esa respuesta, la Cader de la DRE Callao inició un proceso disciplinario contra el docente y las autoridades implicadas, en atención a nuestra recomendación. Cabe señalar que en febrero de 2013, la DRE amonestó al Director del plantel por negligencia en sus funciones y suspendió por tres meses sin goce de haber al profesor responsable. No obstante, en abril, nuestra institución recomendó reconsiderar dichas sanciones a fin de que guarden relación con la gravedad de los hechos.

## 2.4. Medio ambiente

El Estado debe garantizar el derecho de todas las personas a vivir en un medio ambiente adecuado y equilibrado que, a su vez, asegure sus derechos a la vida y a la salud. Esta obligación exige que la administración pública implemente diversas medidas dirigidas, por ejemplo, a proteger nuestra flora y fauna, erradicar los pasivos ambientales, eliminar la contaminación en las ciudades y promover una ciudadanía ambiental.

### Institucionalidad ambiental

Desde hace varios años venimos sosteniendo la necesidad de trasladar la función de otorgamiento de la certificación ambiental de competencia nacional a entidades libres de injerencia política, como, por ejemplo, un organismo técnico especializado adscrito al Sector Ambiente, de conformidad con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.

Oportunamente hemos señalado también la importancia de garantizar que la administración pública cuente con las capacidades adecuadas para realizar una debida evaluación de los estudios de impacto ambiental (EIA) según los plazos previstos legalmente. Por ello, una eventual transferencia de competencias deberá estar acompañada de capacidades institucionales.<sup>80</sup>

<sup>80</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 009-2012-DP/AMASPPI, «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.

Al respecto, hacia finales de año, el Congreso de la República creó el Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace) como organismo público técnico especializado, con autonomía técnica y personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Minam.<sup>81</sup> Tiene por encargo revisar y aprobar los EIA detallados, regulados en la Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental y sus normas reglamentarias. Dichos EIA se aplican a los proyectos de inversión pública, privada o de capital mixto, de alcance nacional y multirregional, que impliquen actividades, construcciones, obras y otras actividades comerciales y de servicios que puedan causar impactos ambientales significativos.

La creación de este organismo técnico especializado constituye un avance importante en el fortalecimiento de la institucional ambiental y en el proceso de generación de confianza en la gestión del Estado. Por ello, durante el 2013, nuestra institución priorizará las labores de supervisión de la implementación del Senace.

### **Institucionalidad forestal y de fauna silvestre**

Luego de la aprobación de la Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre,<sup>82</sup> asistimos como observadores a las reuniones convocadas por el Ministerio de Agricultura (Minag) para elaborar el correspondiente reglamento que aún se encuentra pendiente de aprobación y difusión.

Por otro lado, también hemos participado, en calidad de entidad observadora, en el proceso de elaboración de la Política Nacional Forestal y de Fauna Silvestre, la cual se encuentra en la etapa de recepción de aportes a la última versión que fue presentada en diciembre.

Asimismo, hemos seguido de cerca el proceso de fortalecimiento del sector forestal, que se ha manifestado en la implementación del Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (Serfor), el Sistema Nacional de Gestión Forestal y de Fauna Silvestre (Sinafor), la Comisión Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (Conafor) y el Plan Nacional Anticorrupción del Sector Forestal. Asimismo, hemos estado pendientes del cumplimiento de los compromisos referidos al manejo del Sector contenidos en el Acuerdo de Promoción Comercial Perú-Estados Unidos. Estas acciones también han recibido nuestras recomendaciones en su oportunidad.<sup>83</sup>

---

<sup>81</sup> Creado por Ley N° 29968, Ley de creación del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles, publicada en *El Peruano* el 20 de diciembre de 2012.

<sup>82</sup> Como se explicará en el acápite 2.5., nuestra institución participó como observadora en el proceso de consulta de esta ley.

<sup>83</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 151, «La política forestal de la Amazonía peruana: avances y obstáculos en el camino hacia la sostenibilidad». Lima: Defensoría del Pueblo, 2010.

Otro de los temas abordados fue el proceso de transferencia de funciones a los gobiernos regionales en materia agraria, dado que en el 2012 el Minag recién concluyó dicha transferencia para Tumbes y Ayacucho, sumándose a ellos San Martín, Loreto, Ucayali, Madre de Dios, Amazonas, La Libertad, transferidos en años anteriores. Al respecto, se ha constatado que las capacidades de las autoridades regionales forestales se encuentran limitadas presupuestalmente, lo que dificulta la gestión de los recursos naturales a través de sus competencias forestales.

Hay importantes avances en la implementación y el fortalecimiento del sector forestal. No obstante ello, es necesario consolidar la Autoridad Nacional Forestal y de Fauna Silvestre y a las autoridades regionales a través de la supervisión continua y un adecuado nivel de coordinación entre estas, así como mediante el fortalecimiento de sus capacidades, a fin de coadyuvar con su correcto desempeño, de modo que se asegure una gestión eficiente de estos recursos.

En ese sentido, continuaremos supervisando la gestión del Minag, que ejerce funciones en materia forestal, prestando atención al desempeño de la Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre y de los gobiernos regionales que cuenten con funciones en la materia.

## **Defensa de la diversidad biológica y de las áreas naturales protegidas**

Hemos advertido la existencia de zonas reservadas<sup>84</sup> que han sido declaradas, algunas de ellas desde 1996, pero que no han sido categorizadas.<sup>85</sup> Consideramos que tal retraso dificulta la adecuada gestión ambiental de la diversidad biológica y pone en riesgo su conservación.

Del mismo modo, detectamos que existen áreas naturales protegidas, como la Reserva Nacional de Pampa Galeras Bárbara D'Achille<sup>86</sup> que, habiendo sido categorizadas, no cuentan con el correspondiente plan maestro,<sup>87</sup> incluso desde 1967. En

---

<sup>84</sup> Zonas reservadas son aquellas áreas establecidas por el Minam que, reuniendo las condiciones para ser consideradas como áreas naturales protegidas, requieren la realización de estudios complementarios para determinar, entre otros aspectos, la extensión y la categoría que les corresponderá como tales.

<sup>85</sup> La Ley de Áreas Naturales Protegidas ha previsto asignar categorías a cada área natural protegida que determine su condición legal, finalidad y usos permitidos de acuerdo con su naturaleza y objetivos. En tal sentido, existen las siguientes categorías: parques nacionales, santuarios nacionales, santuarios históricos, reservas paisajísticas, refugios de vida silvestre, reservas nacionales, reservas comunales, bosques de protección y cotos de caza.

<sup>86</sup> Creada mediante Resolución Suprema N° 157-A, del 18 de mayo de 1967.

<sup>87</sup> El Plan Maestro es el documento de planificación de más alto nivel con que cuenta un área natural protegida. Define la zonificación, estrategias y políticas generales para la gestión del área, la organización,

otros casos, hay planes maestros que no habrían sido actualizados, habiendo vencido su periodo de vigencia, como el de la Zona Reservada de Chancaybaños.<sup>88</sup> Esta situación resulta preocupante dada la importancia de este instrumento de planificación estratégica del más alto nivel para la gestión de áreas naturales protegidas.

En atención a lo antes expuesto, supervisamos el cumplimiento de funciones del Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp), el Minam y los gobiernos regionales —entidades competentes en la materia, según corresponda—, para que se adopten medidas para conservar la diversidad biológica y las áreas naturales protegidas, cuya promoción constituye una obligación estatal.

## Gestión ambiental de los recursos naturales no renovables

Las actividades mineras y energéticas generan un aporte importante para la economía nacional, debido a que contribuyen significativamente en la generación de divisas y de ingresos fiscales por impuestos y regalías.<sup>89</sup> No obstante, al mismo tiempo, están relacionadas con un alto nivel de conflictividad social.<sup>90</sup> Esta situación se encuentra directamente vinculada con las deficiencias en la gestión ambiental y social que realizan las entidades públicas con competencias en el sector.

En efecto, aún se encuentran pendientes tareas relacionadas básicamente con: *i*) la falta de actualización de reglamentos ambientales y límites máximos permisibles (LMP), *ii*) la falta de legitimidad social en los procesos de evaluación de estudios ambientales y en los procedimientos de participación ciudadana que forman parte de dichas evaluaciones, lo cual genera desconfianza en la población respecto a los impactos que podrían generar las actividades mineras y energéticas, *iii*) la falta de supervisión a las empresas que realizan actividades mineras y energéticas respecto del cumplimiento de su obligación de contar con

---

objetivos, planes específicos requeridos y programas de manejo, así como los marcos de cooperación, coordinación y participación relacionados al área y sus zonas de amortiguamiento.

<sup>88</sup> Declarada por Decreto Supremo N° 001-96-AG, del 14 de febrero de 1996.

<sup>89</sup> Según el *Boletín estadístico de minería. Reporte anual 2012* del Ministerio de Energía y Minas, las exportaciones mineras representaron el 62.27% del total de exportaciones nacionales. Asimismo, señala que el canon minero, las regalías mineras y el derecho de vigencia aportaron un total de S/. 5,700'467,100.00 a las regiones. Por su parte, Perupetro señala que, por concepto de canon y sobrecanon petrolero, se transfirió a los Gobiernos Regionales la suma de S/. 2'924,163.27. Véase: <http://www.minem.gob.pe/publicacion.php?idSector=1&idPublicacion=277> y <http://www.perupetro.com.pe/wps/wcm/connect/perupetro/site/informacionrelevante/estadisticas/canon+detalle?Canon%20Detallado>.

<sup>90</sup> Según nuestro Reporte de Conflictos Sociales N° 106, de un total de 227 casos reportados, el 59.47% corresponden a conflictos socioambientales relacionados con las actividades mineras y energéticas. Esta tendencia se ha manifestado a lo largo del 2012.

la autorización previa del titular del terreno superficial, especialmente tratándose de tierras comunales, *iv*) la falta de remediación de los pasivos ambientales generados por las actividades mineras y energéticas y *v*) la falta de control frente a la expansión de las actividades mineras informales e ilegales.

En cuanto a la regulación ambiental, el Ministerio de Energía y Minas (Minem) no ha adecuado los reglamentos de protección ambiental de cada actividad del Sector, conforme con lo previsto en el Reglamento de la Ley del Sistema de Evaluación del Impacto Ambiental,<sup>91</sup> que estableció que, a marzo de 2010, las autoridades competentes en materia de evaluación de los EIA debían «[...] elaborar o actualizar sus normas relativas a la evaluación del impacto ambiental, en coordinación con el Ministerio del Ambiente».<sup>92</sup>

Al respecto, el Minam reiteró, mediante la Directiva para fortalecer el desempeño de la gestión ambiental sectorial,<sup>93</sup> la obligación de las autoridades sectoriales competentes de aprobar o actualizar, previa opinión favorable del Minam, el respectivo Reglamento de Protección Ambiental sectorial, para lo cual otorgó un plazo no mayor a seis meses. Sin embargo, dicha tarea continúa pendiente, por lo que aún vienen siendo aplicados los reglamentos vigentes desde la década de los años noventa.<sup>94</sup>

En el mismo sentido, se mantienen vigentes los LMP del Sector Energía y Minas,<sup>95</sup> que datan de aquella misma década y que debían ser actualizados a fines de 2009.<sup>96</sup>

Por esta razón, es necesario que el Minem cumpla con la obligación de adecuar y/o actualizar la normativa ambiental del Sector de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de la Ley del Sistema de Evaluación del Impacto Asimismo, el Minam debe cumplir con la elaboración y/o actualización de los Estándares Nacionales de Calidad Ambiental (ECA) y los LMP correspondientes al Sector Energía y Minas.

<sup>91</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM, del 25 de septiembre del 2009.

<sup>92</sup> Según lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 27446. El plazo venció el 25 de marzo de 2010.

<sup>93</sup> Aprobada por Resolución Ministerial N° 018-2012-MINAM, del 28 de enero de 2012.

<sup>94</sup> Como los siguientes: *i*) Reglamento del Título Décimo Quinto del Texto Único Ordenado de la Ley General de Minería, sobre el medio ambiente, del 01 de mayo de 1993; *ii*) Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas y *iii*) Reglamento para la protección ambiental en las actividades de hidrocarburos, que tampoco se adecuó al Reglamento de la Ley del Sistema de Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental.

<sup>95</sup> Como la Resolución Ministerial N° 315-96-EM-VMM, en la que «Aprueban niveles máximos permisibles de elementos y compuestos presentes en emisiones gaseosas provenientes de las unidades minero-metalúrgicas», del 19 de julio de 1996, y la Resolución Directoral N° 008-97-EM/DGAA, que aprobó niveles máximos permisibles para efluentes líquidos producto de las actividades de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, del 17 de marzo de 1997.

<sup>96</sup> Así lo establece la Resolución Ministerial N° 121-2009-MINAM, publicada el 07 de junio de 2009.

Por su parte, la creación del Senace constituye una oportunidad para recuperar la legitimidad en los procesos de evaluación de estudios ambientales del Sector Energía y Minas.

Sumado a lo anterior, se ha advertido la falta de fiscalización estatal a las empresas que realizan actividades mineras o energéticas respecto del cumplimiento de la obligación de obtener la autorización de la población para el uso de sus tierras comunales antes del inicio de sus actividades.<sup>97</sup> Por ello, se prevé realizar la supervisión correspondiente, en aras de proteger los derechos de las poblaciones.

### Pasivos ambientales

Preocupa la deficiente gestión del Estado respecto de los pasivos ambientales derivados de las actividades del Sector Energía y Minas, los cuales constituyen un riesgo permanente y potencial para la salud de la población, el ecosistema circundante y la propiedad.<sup>98</sup>

En el caso del Subsector Hidrocarburos, se detectó la falta de gestión de los pasivos ambientales, a pesar de la regulación que existe desde el 2007. Frente a ello, iniciamos la supervisión del cumplimiento de las obligaciones de las entidades con competencias en la materia, tales como la identificación y clasificación de pasivos ambientales, así como la elaboración, actualización y registro del inventario inicial de pasivos ambientales de hidrocarburos, que permitan identificar a los responsables y llevar a cabo acciones destinadas a la remediación.

La supervisión puso en evidencia el conflicto de competencias entre el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinermin) y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa), entidades que no se consideraban competentes para realizar la labor de identificación de pasivos ambientales, no concordando con el proceso de transferencia de competencias ambientales al Oefa.<sup>99</sup>

<sup>97</sup> De acuerdo a lo establecido en el artículo 7° de la Ley N° 26505 de fecha 18 de julio de 1995, Ley de la inversión privada en el desarrollo de las actividades económicas en las tierras del territorio nacional y de las Comunidades Campesinas y Nativas.

<sup>98</sup> Por Resolución Ministerial N° 393-2012-MEM/DM, del 02 de setiembre de 2012, se dispuso la actualización del Inventario Inicial de Pasivos Ambientales Mineros. Están registrados a la fecha 7,576 pasivos ambientales mineros. Véase: <http://www.minem.gob.pe/descripcion.php?idSector=1&idTitular=2352&idMenu=sub152&idCateg=646>.

<sup>99</sup> En virtud de nuestras recomendaciones se establecieron mecanismos mínimos de coordinación para superar estas dificultades. Del mismo modo, mediante la Resolución Ministerial N° 042-2013-MINAM, se precisaron las competencias del Oefa para la identificación de pasivos. Igualmente, en el mes de febrero de 2013, el Oefa aprobó su Plan de Identificación 2013-2014.

Tal situación prolongó el retraso de la elaboración y la publicación del inventario inicial de pasivos ambientales de hidrocarburos, por lo que formulamos recomendaciones que posteriormente fueron recogidas por el Minam y el Oefa.

Ahora bien, junto con superar las dificultades de competencias sobre la identificación de pasivos, resultan prioritarias las acciones del Estado destinadas al registro, determinación de responsables y remediación, siendo este último el fin primordial de la gestión de estos pasivos. Por tanto, durante el 2013 la supervisión sobre esta materia será una de nuestras principales líneas de acción en materia ambiental.

Por último, se debe resaltar, como una de las principales líneas de actuación defensorial desarrollada en el 2012, la supervisión de la gestión del Estado frente a la problemática de la minería informal e ilegal, presente en veintiún regiones de nuestro país y causante de graves daños ambientales, sociales y económicos, especialmente en regiones como Madre de Dios.

Nuestra supervisión abarcó las obligaciones de formalización, interdicción y remediación derivadas de los decretos legislativos N° 1099, 1100, 1101, 1102, 1103, 1104, 1105, 1106 y 1107, emitidos al amparo de la delegación de facultades al Poder Ejecutivo, dispuesta por el Congreso de la República mediante la Ley N° 29815.

Producto de esta supervisión, reportamos el nivel de cumplimiento de 135 obligaciones contenidas en los decretos legislativos mencionados, a cargo de veintisiete instancias estatales de alcance nacional. Como consecuencia de ello, formulamos un conjunto de recomendaciones a las diferentes instancias estatales para atender esta problemática y sus graves efectos.<sup>100</sup> Además, continuaremos supervisando la situación de la minería informal e ilegal en las regiones, con especial énfasis en la gestión de los gobiernos regionales.

### **Supervisión nacional de la gestión de residuos sólidos**

La inadecuada disposición final de los residuos sólidos y los insuficientes esfuerzos en la gestión y el manejo de estos, tanto a nivel de la ciudadanía, como a nivel gubernamental, constituyen uno de los principales problemas urbano-ambientales.

---

<sup>100</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. 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». Lima: Defensoría del Pueblo, 2013.

### Supervisión en Lima Metropolitana—2012

Entre abril y mayo realizamos una supervisión sobre la gestión y el manejo de los residuos sólidos domiciliarios en 37 municipalidades distritales de Lima Metropolitana, que tuvo como punto de partida las quejas recurrentes de la ciudadanía por la inadecuada gestión municipal que genera acumulación de basura en la vía pública, aparición de botaderos informales, epidemias y otras enfermedades conexas.<sup>101</sup>

Los resultados de la supervisión pusieron en evidencia que, en la mayoría de ellas, el presupuesto asignado para estos fines es insuficiente y no refleja el costo real del servicio. Por su parte, el nivel de morosidad para el pago de los arbitrios de limpieza pública y barrido de calles supera el 40%, en la mayoría de los casos.

Asimismo, evidenció que las acciones técnicas de planificación han mejorando progresivamente, pues el 78% de las municipalidades contaba con un Plan de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos y el 62% se encontraba implementando el Programa de Formalización de Recicladores y Recolección Selectiva.

No obstante, estas cifras aún resultan preocupantes, pues demuestran una grave negligencia por parte de municipios como Santa Rosa, Ancón, Cieneguilla, Chorrillos, San Borja, Miraflores y San Isidro, que refirieron no haber implementado dicho programa. O en los casos de Los Olivos, Ate Vitarte, San Bartolo, Breña, Lince, Surquillo y Surco, que señalaron tenerlo en proceso de formalización. Igualmente, solo veintiséis municipalidades realizaron campañas de atención y despistaje de enfermedades a sus trabajadores de limpieza pública.

Frente a dicha situación, hemos formulado puntuales recomendaciones cuya implementación es materia de seguimiento.

El Minam, como ente rector, viene implementando políticas públicas coordinadas con las municipalidades en diversos proyectos, como los Programas de Inversión, Incentivos de Segregación en la Fuente y Formalización de Recicladores.

Por otra parte, nuestras acciones han incidido en la gestión de las municipalidades, bajo la rectoría del Minam, evidenciándose la existencia de

<sup>101</sup> Un resumen de los resultados de la citada supervisión pueden encontrarse en: <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/prensa/discursos/2012/discurso-16-07-2012.pdf>

tareas pendientes, tales como: *i*) la elaboración e implementación de los Planes Integrales de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (Pigars) y Planes de Manejo de Residuos Sólidos (Pmrs), *ii*) el incremento de la asignación presupuestal para el servicio de limpieza pública, *iii*) el incremento de las labores de promoción de la formalización de recicladores y *iv*) el aseguramiento de una adecuada disposición final de los residuos.

Es importante anotar que, de acuerdo con el Cuarto Informe Nacional de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales: Gestión 2010-2011, del Minam, en la costa se generan 0.628 kg de residuos al día por persona, más de lo que se genera en la selva (0.573 kg) y en la sierra (0.547 kg), lo que hace un promedio de 0.61 kg de residuos sólidos al día por cada ciudadano peruano. Sin embargo, existe escasa infraestructura autorizada para la disposición final de estos residuos, lo que ocasiona que, en la mayoría de los casos, sean desechados en botaderos informales.

Entonces, es preciso que las municipalidades provinciales fortalezcan su función reguladora y controladora del proceso de disposición final de residuos sólidos y, consecuentemente, dispongan la clausura de los botaderos informales. Asimismo, es necesario que elaboren el Plan de Cierre y el Plan de Recuperación de áreas degradadas, en coordinación con las municipalidades distritales. Ambas materias serán objeto de supervisión durante el 2013.

## **Contaminación urbana**

La situación emergente de la economía peruana exige la medición de nuevos indicadores de producción y consumo que, sin duda, generan impacto en el ambiente, no solo por el mayor aprovechamiento de los recursos naturales, sino también por otros factores, como la expansión urbana y la instalación de infraestructura industrial en zonas rurales.

Respecto de este tema, las quejas de la ciudadanía han tratado principalmente sobre: *i*) el vertimiento de aguas residuales de origen industrial en zonas urbanas, *ii*) la instalación de antenas, por la preocupación de la población frente a las radiaciones no ionizantes (RNI), y *iii*) la contaminación sonora por actividades industriales en zonas urbanas.

En adición a ello, cabe destacar el innegable incremento del parque automotor y la sobreoferta o congestión del transporte público en el Perú, ocasionando una grave contaminación del aire. En efecto, solo en el 2011 había 66.44 vehículos por cada mil habitantes. Ello, sumado al uso de combustibles con altos contenido de azufre, viene generando contaminación del aire.

En ese sentido, organizamos una reunión de trabajo interinstitucional sobre la materia, y se proyecta, para el 2013, continuar con la supervisión, pues es

prioritario: *i*) hacer exigible el límite de 50 ppm de azufre en el diésel en gran parte del país, *ii*) generar incentivos para el uso de combustibles limpios, *iii*) impulsar el mayor uso de energías menos contaminantes, así como la renovación del parque automotor, y *iv*) adoptar acciones para abordar la sobreoferta y la congestión del transporte público.

### Casos ilustrativos

1. *Caso de contaminación por residuos sólidos en Lucanas, Puquio, Ayacucho (Expediente N° 0555-0001028-2012-PUQUIO).*

El 26 de junio supervisamos, junto a la Dirección Regional de Salud Ambiental de Ayacucho, el botadero de Pali, ubicado a la salida de Coracora, Barrio Ccollana, y constatamos una inadecuada prestación de servicio de limpieza, recolección y transporte de los residuos sólidos por parte de la Municipalidad Provincial de Lucanas, Puquio.

El 9 de julio recomendamos<sup>102</sup> a la comuna que coordine con el Gobierno Regional de Ayacucho la construcción y/o implementación de políticas públicas en gestión de residuos sólidos, así como que brinde el mantenimiento adecuado al botadero de Pali.

En virtud de ello, la referida municipalidad aprobó el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (Pigars), adquirió un vehículo compactador de ocho metros cúbicos e inició la construcción de la primera etapa del Relleno Sanitario de Luychupuquio, Barrio Ccollana. Además, estableció un cronograma del recorrido del vehículo recolector en las diferentes calles de Puquio y continuó el proyecto «Mejoramiento de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos».

2. *Caso de contaminación sonora en el distrito de San Miguel, Lima Metropolitana (Expediente N° 19074-2012/LIMA).*

La ciudadana Luzmila Ysabel Adrianzén Farfán solicitó nuestra intervención señalando la falta de atención de la Municipalidad Distrital de San Miguel a su pedido de fiscalización de las actividades de la Clínica San Gabriel, cuyas maquinarias generaba ruidos molestos constantes que afectaban la tranquilidad de los vecinos de la zona.

<sup>102</sup> Mediante Oficio N° 128-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 9 de julio de 2012.

Nuestra institución recomendó<sup>103</sup> a la Municipalidad efectuar una inspección técnica, que permita determinar los niveles de contaminación sonora en la zona e imponer las sanciones correspondientes, de ser el caso.

Efectuada la inspección, la Municipalidad emitió recomendaciones que la clínica adoptó para reducir la emisión de ruidos en beneficio de los vecinos.<sup>104</sup>

### 3. Caso de contaminación sonora en zona aledaña al Aeropuerto Jorge Chávez (Expediente N° 008486-2011/DP).

El Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Miguel trasladó a nuestra institución un memorial<sup>105</sup> que recoge el malestar vecinal producido por el ruido generado a consecuencia de la modificación de las rutas de salida del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez y del incremento de operaciones. El ruido estaba afectando la tranquilidad y la salud de los vecinos del distrito.

Frente a ello, en el año 2011, recomendamos<sup>106</sup> al Ministerio de Transportes y Comunicaciones que adoptara las medidas que concilien las necesidades del creciente tráfico aéreo con el cumplimiento de los estándares de calidad ambiental (ECA) para ruido y, asimismo, que ejecute las acciones de prevención y mitigación correspondientes.

Durante el año 2012, en el marco del seguimiento de las recomendaciones formuladas, la Defensoría del Pueblo organizó una reunión de trabajo interinstitucional y, posteriormente, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones informó, mediante Oficio N° 547-2012-MTC/16, 14 de marzo 2012, las acciones dispuestas con el propósito de atender las referidas recomendaciones, entre las cuales se encuentran los aportes formulados al Proyecto de límites máximos permisibles (LMP) de Ruido de Actividad Aeroportuaria, alcanzados al Ministerio de Ambiente, reiterándole la necesidad de contar con los ECA de Ruido para zonas aledañas a los aeropuertos del Perú.

## 2.5. Derechos de los pueblos indígenas

El Perú se caracteriza por una gran diversidad cultural que es rasgo fundamental de su identidad, una fuente de gran riqueza y, al mismo tiempo, un reto para los procesos de inclusión social, la consolidación de la gobernabilidad y los derechos

<sup>103</sup> Mediante Oficio N° 629-2012-DP/OD-LIMA, del 20 de noviembre de 2012.

<sup>104</sup> Mediante Oficio N° 129-2012-SGPM-GESECI/MDSM, del 27 de diciembre de 2012.

<sup>105</sup> Con Oficio N° Oficio N° 020-2011-AL/MDSM, del 29 de marzo de 2011.

<sup>106</sup> Mediante el Oficio N° 397-2011-DP/OD-LIMA, del 10 de agosto de 2011.

humanos. Sin embargo, aún persisten situaciones de vulneración de los derechos de los pueblos indígenas por la subsistencia de condiciones estructurales de pobreza, exclusión y discriminación, que generan afectaciones contra sus derechos.

Por este motivo, durante el 2012 hemos incrementado nuestros esfuerzos en la promoción y defensa de sus derechos fundamentales, buscando contribuir a que el Estado implemente adecuadamente el derecho a la consulta previa, incorpore mejoras en las políticas públicas, en la legislación y en los mecanismos institucionales a su favor, así como que refuerce sus canales de comunicación con estos pueblos para conocer sus demandas y necesidades. Tenemos la convicción de que ya es tiempo de que los pueblos indígenas gocen de una ciudadanía plena.

### **Derecho a la consulta previa**

Garantizar el derecho a la consulta previa permite que los pueblos indígenas formen parte del proceso de decisión de su propio desarrollo, sus formas de vida y bienestar, de acuerdo con el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), vigente en el Perú desde 1995, y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.

Como se recuerda, nuestra institución presentó una iniciativa de ley de desarrollo del derecho a la consulta previa que sirvió como insumo para que, en agosto de 2011, el Congreso de la República aprobara por unanimidad la Ley N° 29785,<sup>107</sup> Ley del Derecho a la Consulta previa de los Pueblos Indígenas, reconocido en el Convenio 169. Ese mismo año, se creó una Comisión Multisectorial<sup>108</sup> de naturaleza temporal que, con la participación de organizaciones indígenas, se encargó de elaborar un proyecto de Reglamento de la Ley de Consulta Previa.

El referido proyecto de reglamento fue sometido, a su vez, a un proceso de consulta supervisado por nuestra institución. De acuerdo con esta función, recomendamos<sup>109</sup> a la Comisión Multisectorial ampliar el plazo establecido para la etapa de diálogo, a fin de generar la mayor cantidad de consensos sobre la medida objeto de consulta. Posteriormente, el 29 de febrero de 2012, se elaboró el Acta de Consulta, que registró los acuerdos logrados entre el Estado y los representantes de las organizaciones indígenas. Dichos acuerdos, además, tienen carácter obligatorio.<sup>110</sup>

<sup>107</sup> Publicada el 7 de septiembre de 2011 en *El Peruano*.

<sup>108</sup> Mediante Resolución Suprema N° 337-2011-PCM, publicada el 16 de noviembre del 2011 en *El Peruano*.

<sup>109</sup> Mediante Oficio N° 166-2012-DP, del 22 de febrero del 2012.

<sup>110</sup> La obligatoriedad de dichos acuerdos se sustenta en lo establecido por el artículo 15 de la Ley N° 29785, Ley de Consulta Previa.

Luego, en abril de 2012, se aprobó el Reglamento de la Ley N° 29785, Ley del Derecho a la Consulta,<sup>111</sup> el cual reprodujo principalmente el Acta de Consulta, pero incluyó algunas otras disposiciones que no fueron consultadas.

Finalmente, el Ministerio de Cultura aprobó la Directiva que regula el funcionamiento de la Base de Datos Oficial de pueblos indígenas u originarios,<sup>112</sup> que establece los criterios para la identificación de los pueblos indígenas.<sup>113</sup> Esta Base de Datos, aún pendiente de publicación, constituye el primer esfuerzo del Estado por identificar a los pueblos indígenas u originarios, a sus miembros, organizaciones, territorios y principales características. Es importante recordar que esta base de datos tiene un carácter declarativo y referencial y su falta no debe obstaculizar la realización de las consultas previas.

### *Implementación del derecho a la consulta previa*

Durante el 2012 hemos destinado nuestros esfuerzos a promover la correcta implementación del derecho a la consulta previa. En ese sentido, sostuvimos reuniones de trabajo con diversos sectores y órganos del Estado a fin de intercambiar experiencias, resolver dudas y superar las dificultades que se han presentado en la implementación del derecho a la consulta previa.

Entre tales actividades resalta la reunión de trabajo del 17 de octubre, denominada «Avances en la implementación del derecho a la consulta previa» con presencia de representantes de los ministerios de Cultura, Energía y Minas, Transportes y Comunicaciones, Ambiente y Educación, entre otros.<sup>114</sup>

También desarrollamos talleres dirigidos a funcionarios públicos en La Merced, Jaén, Amazonas, Pucallpa, Madre de Dios, Loreto, Abancay, Cusco y Ayacucho, y capacitaciones a miembros de organizaciones representativas de

<sup>111</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2012-MC, publicado el 3 de abril de 2012 en *El Peruano*.

<sup>112</sup> Mediante Resolución Ministerial N° 202-2012-MC, publicada el 27 de mayo de 2012 en *El Peruano*, se aprobó la Directiva N° 03-2012/MC. Una versión oficial del documento figura en: [http://www.mcultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/rm\\_202-aprobar\\_directiva\\_ndeg\\_03-base\\_datos\\_pueblos\\_indigenas\\_0.pdf](http://www.mcultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/rm_202-aprobar_directiva_ndeg_03-base_datos_pueblos_indigenas_0.pdf) (consultada el 29 de abril del 2013).

<sup>113</sup> De acuerdo con el artículo 7° de la Directiva, los criterios de identificación de los pueblos indígenas u originarios son objetivos y subjetivos. Los criterios objetivos son: 1. Descendencia directa de las poblaciones originarias del territorio nacional. 2. Estilos de vida y vínculos espirituales e históricos con el territorio que tradicionalmente usan u ocupan. 3. Instituciones sociales y costumbres propias. 4. Patrones culturales y modo de vida distintos a los de otros sectores de la población nacional. 5. El criterio subjetivo se encuentra relacionado con la conciencia del grupo colectivo de poseer una identidad indígena u originaria. Las comunidades campesinas o andinas y las comunidades nativas o pueblos amazónicos pueden ser identificados también como pueblos indígenas u originarios, conforme a los criterios señalados en el presente artículo. Las denominaciones empleadas para designar a los pueblos indígenas u originarios no alteran su naturaleza ni sus derechos colectivos.

<sup>114</sup> Mediante Oficio Múltiple N° 027-2012-DP/AMASPPI, del 6 de febrero de 2012.

pueblos indígenas y de organizaciones de la sociedad civil en Satipo, La Merced, Loreto, Abancay, Puno y Puerto Bermúdez.

Durante este período, hemos acompañado al Congreso de la República en el debate sobre la modificación de su Reglamento para incorporar mecanismos de consulta previa en el procedimiento legislativo. Se participó, también, en las reuniones organizadas con este fin por la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología, que contó, además, con la presencia de funcionarios públicos y organizaciones indígenas y de la sociedad civil.

Por otra parte, la congresista María Soledad Pérez Tello elaboró el «Informe: implementación del derecho a la consulta previa, libre, informada y de buena fe de los Pueblos Indígenas u Originarios en el Congreso de la República», al cual contribuimos con opiniones técnicas sobre las propuestas legislativas que es necesario considerar para que el Reglamento del Congreso incorpore debidamente el procedimiento de consulta previa.

Como parte de nuestra labor de supervisión, hemos solicitado información a cada uno de los sectores del Poder Ejecutivo involucrados, así como a los gobiernos regionales, con el fin de conocer las medidas implementadas a nivel normativo en el proceso de implementación del proceso de consulta. Aún se encuentran pendientes tales respuestas, las cuales se sistematizarán en un reporte que se hará público durante el 2013.

### *El proceso de consulta del Lote 192 (ex Lote 1AB)*

En el mes de noviembre, representantes indígenas de la Región Loreto, organizados bajo la plataforma Pueblos Indígenas de la Amazonía Unidos en Defensa de sus Territorios (Piunamudt), presentaron reclamos ante el Estado por las condiciones ambientales y sociales que son producto de más de cuarenta años de explotación de hidrocarburos en las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón.

Frente a ello, se creó la Comisión Multisectorial encargada de analizar, diseñar y proponer medidas que permitan mejorar las condiciones sociales y ambientales de las poblaciones de las cuencas afectadas.<sup>115</sup> En agosto, esta Comisión anunció que el Lote 192 (ex Lote 1AB) cuyo contrato opera actualmente la empresa Pluspetrol y culmina en el 2015, sería licitado después de un proceso de consulta previa, encargando la realización de tal proceso a Perupetro.

Conscientes de la importancia de este proceso, hemos realizado diversas tareas para promover y garantizar el fortalecimiento de los mecanismos de

<sup>115</sup> Mediante Resolución Suprema N° 200-2012-PCM, publicada el 29 de junio del 2012 en *El Peruano*.

diálogo entre los actores involucrados, participando activamente en las mesas de trabajo en materia social y ambiental convocadas por la referida Comisión Multisectorial en las ciudades de Lima, Iquitos y Andoas.

Asimismo, con la intención de facilitar el seguimiento a los procesos participativos y establecer lazos con las organizaciones indígenas, nos trasladamos hasta las comunidades que habitan las cuencas de los ríos Pastaza, Tigre, Corrientes y Marañón para capacitar a los ciudadanos indígenas sobre sus derechos y, especialmente, sobre el derecho a la consulta previa.

### **Derechos de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial (Piaci)**

Durante el 2012, participamos en las reuniones convocadas por la Comisión Multisectorial encargada de los estudios previos de reconocimiento de los pueblos indígenas en situación de aislamiento y contacto inicial y de los estudios adicionales de categorización a reservas indígenas.<sup>116</sup> En la última sesión de la Comisión Multisectorial, llevada a cabo los días 9 y 10 de agosto, se aprobaron los estudios previos para el reconocimiento de los Piaci que se encuentran en las reservas territoriales existentes. A la fecha, queda pendiente la emisión del Decreto Supremo correspondiente para el reconocimiento de dichas reservas territoriales como reservas indígenas.

A este respecto, nuestra actuación se ha enmarcado en la supervisión del cumplimiento de las garantías reconocidas a estos pueblos sobre el derecho a la salud, dado el alto riesgo al que están expuestas su integridad y su salud. Por ello, el 20 de noviembre convocamos a una reunión multisectorial para identificar las acciones que venían realizando las entidades estatales, luego de la cual recomendamos mejorar el nivel de coordinación para asegurar la protección de los Piaci.

### **Derecho a la propiedad comunal de los pueblos indígenas**

Continuamos supervisando a los gobiernos regionales respecto de la competencia transferida en materia de titulación de tierras, tanto para las comunidades campesinas como nativas.<sup>117</sup>

<sup>116</sup> Creada por la Ley N° 28736, del 18 de mayo de 2006, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-2007-MIMDES, del 5 de octubre de 2007.

<sup>117</sup> Artículo 51°, inciso n, de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

En este marco, recomendamos<sup>118</sup> a la Presidencia del Consejo de Ministros la designación de un ente rector que defina los lineamientos y uniformice los criterios que deben seguir los gobiernos regionales en el proceso de titulación de las tierras comunales, toda vez que la falta de articulación de esta política pública ha contribuido a que aún no se hayan titulado más de 1,200 comunidades, entre campesinas y nativas.

En cumplimiento de esta recomendación, el 28 de diciembre, el Poder Ejecutivo designó al Ministerio de Agricultura como ente rector en la materia,<sup>119</sup> encargándole la tarea de definir los objetivos prioritarios, lineamientos, contenidos y estándares nacionales de cumplimiento en materia de propiedad agraria, incluyendo el saneamiento físico legal de las comunidades campesinas y nativas. Del mismo modo, se le encargó la capacitación de los gobiernos regionales en materia de saneamiento físico legal y formalización de la propiedad agraria.

## Derecho de acceso a la justicia de los pueblos indígenas

El reconocimiento y respeto de la jurisdicción especial indígena es un derecho que se encuentra reconocido en el Convenio 169 OIT y en la Constitución Política del Perú. Por ello, nuestra labor se ha orientado a garantizarlo. Así, durante el 2012 hemos organizado dos reuniones de trabajo con funcionarios del Poder Judicial, autoridades comunales y tenientes gobernadores de la provincia de Alto Amazonas y del distrito de Balsapuerto (región Loreto), con el objetivo de promover acciones de coordinación entre la justicia ordinaria y la justicia indígena. De igual modo, hemos participado en eventos sobre justicia intercultural organizados por el Poder Judicial.

Cabe resaltar que, en diciembre de 2012, el Poder Judicial aprobó la «Hoja de Ruta de la Justicia Intercultural»<sup>120</sup> con el propósito de continuar con la promoción y consolidación de un sistema de justicia intercultural que responda a la realidad pluriétnica y cultural del país. Este documento, elaborado por una Comisión de Trabajo sobre Justicia Indígena y Justicia de Paz, contiene los compromisos inmediatos y las acciones de dicho poder del Estado para fortalecer en los próximos años la justicia intercultural. Propone, además, la reestructuración de la Oficina Nacional de Justicia de Paz y la creación de una Dirección Nacional de Justicia Intercultural.

<sup>118</sup> Mediante Oficio N° 018-2011-DP/AMASPPI-PPI, del 06 de mayo de 2011, así como de los Oficios N° 023-2012-DP/AMASPPI, del 1 de febrero de 2012, y N° 0593-2012/DP, del 5 de junio del mismo año.

<sup>119</sup> Mediante Decreto Supremo N° 001-2013-AG publicado el 25 de enero de 2013, en *El Peruano*.

<sup>120</sup> Mediante Resolución Administrativa N° 499-2012-P-PJ, publicada el 22 de diciembre del 2012 en *El Peruano*. Una versión del referido documento aparece en [http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/41b833804de476f89bc1bb9c7fcd6993/RA\\_499\\_2012\\_CE\\_PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=41b833804de476f89bc1bb9c7fcd6993](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/41b833804de476f89bc1bb9c7fcd6993/RA_499_2012_CE_PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=41b833804de476f89bc1bb9c7fcd6993) (consultada el 29 de abril del 2013).

Si bien estos avances son importantes, aún son insuficientes, pues no se aprecian medidas similares en las demás instituciones del sistema de administración de la justicia ordinaria, como el Ministerio Público y la Policía Nacional. Hasta la fecha, continúan las denuncias interpuestas en contra de las autoridades jurisdiccionales comunales por usurpación de funciones, coacción y secuestro, entre otras, lo que agudiza el conflicto entre estas formas de administración de justicia. Nuestra institución continuará promoviendo, en colaboración con el Poder Judicial, espacios de encuentro a fin de lograr el consenso necesario para garantizar el ejercicio de este derecho.

### Caso ilustrativo

*Caso de rebrote de rabia humana que afecta a la población indígena Matsiguenga (Expediente N° 1433-2012-CUSCO).*

En mayo, reportes epidemiológicos de la Red de Salud de La Convención mostraron el rebrote de rabia humana por mordedura de murciélagos hematófagos en el distrito de Echarate, provincia de La Convención, Cusco, donde se identificaron 260 víctimas de tales mordeduras, provenientes de las comunidades Camaná y Mayapo, que causó, además, la muerte de siete niños.

Al respecto, solicitamos al Minsa información sobre las acciones previstas para transferir recursos adicionales a la Diresa Cusco, a fin de mejorar las acciones de prevención, vigilancia y vacunación contra la rabia humana transmitida por murciélagos.<sup>121</sup>

En respuesta, el Minsa nos indicó que había remitido 4,800 dosis de vacuna antirrábica humana a las localidades en riesgo para fortalecer la atención de los servicios de salud.<sup>122</sup> En relación al Sistema de vigilancia y notificación de mordeduras por murciélagos y de casos sospechosos de rabia, nos informó que a nivel de la Red de Salud La Convención y en todos los establecimientos de salud de las seis microrredes existentes, se estaba implementando la notificación de los accidentes en forma semanal.

Señaló también que para el año 2012 contaba con un presupuesto de S/. 676,036 para vacunaciones por casos de enfermedades zoonóticas, para beneficiar a la población en el ámbito de las Diresa de Cusco, Junín, Amazonas y Loreto. Finalmente, indicó que había elaborado el «Plan de vacunación antirrábica preexposición con vacuna de cultivo celular en comunidades de selva amazónica y selva central (de Cusco, Junín, Amazonas y Loreto) en riesgo de rabia—2012» a fin de atender a 51,094 personas.

<sup>121</sup> Oficio N° 0187-2012-DP, del 6 de junio del 2012.

<sup>122</sup> Oficio N° 2587-2012-SG/MINSA, del 6 de agosto de 2012.

## 2.6. Conflictividad social

Durante el 2012, la conflictividad social mostró las características de años anteriores, es decir: una diversidad de problemas subyacentes, entre los que destacan notoriamente los socioambientales (el 65,2% del total reportado a diciembre de 2012); numerosos actores sociales con intereses múltiples (un sector minoritario de ellos con motivaciones políticas), y un Estado que ha recuperado la idea del diálogo como principal instrumento de gestión de conflictos, pero al que todavía le falta fortalecer su capacidad preventiva, su habilidad para negociar en escenarios complejos y políticas públicas que modifiquen las actuales relaciones entre los actores, con una incidencia particular en las zonas rurales del país.

En ese contexto, nuestro país ha seguido creciendo económicamente, pese a las turbulencias de la crisis internacional y a los conflictos sociales, lo que, además, demuestra que la conflictividad social, en buena parte, se explica por el crecimiento económico, no siendo, por tanto, aspectos contradictorios. De igual modo, pese a que la conflictividad social mal gestionada puede ser un factor de perturbación de la dinámica del mercado, no ha bloqueado las inversiones.

En minería, por ejemplo, las inversiones alcanzaron los 8,549 millones de dólares, 18% más que el año anterior, y se proyecta que en el 2013 crezca en 16%.<sup>123</sup> No obstante, las cuantiosas inversiones de los últimos años han dinamizado la economía, pero también han despertado expectativas y temores especialmente en aquellas poblaciones que perciben que la explotación de recursos naturales puede afectar el agua, la tierra o el bosque, medios de vida ancestrales sumamente valorados.

En circunstancias de este tipo, la institucionalidad democrática tiene el reto de armonizar los intereses diversos y contradictorios a través de la intermediación política, la gestión pública, los procedimientos administrativos y judiciales y, además, los procesos de diálogo. Cuando esto no ocurre, surgen conflictos y, eventualmente, violencia. Este último aspecto es particularmente preocupante. En su momento, llamamos la atención sobre los 196 muertos y los 2,369 heridos, tanto civiles como policías, que se registraron entre enero de 2006 y diciembre de 2011.<sup>124</sup>

Durante el 2012 se registraron 24 muertos y 649 heridos en conflictos sociales, lo que demuestra que en materia de prevención y uso de la fuerza aún no hay decisiones claras.

<sup>123</sup> Según la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE). Información disponible en: [http://www.estadisticas-snmpe.org.pe/EstExt\\_Principal/EstExt\\_Pri\\_Menu.aspx?x=644244&parCodIndicador=21&parCodRubro=2r](http://www.estadisticas-snmpe.org.pe/EstExt_Principal/EstExt_Pri_Menu.aspx?x=644244&parCodIndicador=21&parCodRubro=2r)

<sup>124</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 156, «Violencia en los Conflictos Sociales». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012, p. 53.

Además, nuestro sistema de monitoreo registró 84 conflictos nuevos, 12% más que el año anterior (75), 35 resueltos y 42 conflictos trasladados del registro principal al registro de casos en observación. Estas dos últimas cifras son menores en relación al 2011 (41 y 63, respectivamente). En total, los 227 conflictos de fines de diciembre de 2012 superan en 4 la cifra de diciembre de 2011. De modo que, en términos generales, podemos señalar que la conflictividad social sigue siendo una situación preocupante.

El tipo de conflicto social más numeroso sigue siendo el socio-ambiental. Se presentaron principalmente en los departamentos de Áncash (25), Apurímac (14) y Puno (12). Sus causas principales giraron en torno al temor a la posible afectación ambiental, el riesgo de contaminación y el incumplimiento de compromisos.

### **El reto de prevenir los conflictos sociales**

Los conflictos están relacionados con problemas de armonización de intereses entre los inversionistas, las comunidades y el Estado. Los primeros ven en el Perú un escenario de oportunidades para explorar y explotar yacimientos mineros e hidrocarbúricos. Las segundas temen verse perjudicadas por una posible afectación al agua, la tierra o el bosque, a lo que se agregan naturales expectativas sobre los beneficios de la inversión. El Estado, por su parte, requiere de los tributos que generen estas inversiones para financiar el desarrollo y, eventualmente, su propia reforma.

Esa tarea inmensa de armonización de intereses puede hacerse atendiendo caso por caso los conflictos mediante mecanismos de diálogo, lo que requiere contar con estrategias, equipos y mucha habilidad en la negociación. También debe pensarse en la modificación de las políticas ambientales, mineras, agrícolas, energéticas que permitan definir mejor nuestra relación con el ambiente y con las zonas rurales del Perú; y entender que las mejores inversiones son las que respetan derechos fundamentales consagrados hace tiempo en la Constitución y los tratados internacionales.

El Estado debe acelerar el paso en el ordenamiento territorial, en el funcionamiento en toda su extensión del Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace), en la implementación de la consulta previa, en la revisión de la forma cómo se otorgan las concesiones y en el fortalecimiento de los gobiernos regionales para fiscalizar. Creer que un Estado débil es más atractivo para las inversiones es un craso error. El inversor serio, el que se va a quedar veinte o treinta años quiere predictibilidad, estabilidad, es decir: un Estado que asegure reglas justas para todos y que actúe con autoridad llegado el momento.

Otro tipo de conflicto social es el generado por asuntos de gobierno local, que constituye el segundo más frecuente reportado (un total de 20, entre activos y latentes). Si bien estadísticamente su número no es muy significativo, pues el país tiene 1,840 distritos y 195 provincias, se trata de un tipo de particular importancia por la significación que tiene para el desarrollo de la democracia y el avance de la descentralización en nuestro país. En efecto, en muchos casos los municipios han visto incrementados sustancialmente sus ingresos por conceptos de canon, sin que ello se haya traducido, necesariamente, en inversión que mejore la calidad de vida de la población.

Las causas de estos conflictos van desde el incumplimiento en la ejecución de proyectos de inversión, especialmente obras de infraestructura, el cuestionamiento a la falta de transparencia y de espacios de participación (control, fiscalización), hasta la disputa por el poder local (vacancias, suspensiones), principalmente.

De otro lado, los conflictos por demarcación territorial vienen registrando un crecimiento sostenido y, desde el presente año, constituyen el tercer tipo de conflicto reportado más recurrente. Algunas de sus causas son: la atomización del territorio, la falta de impulso al proceso de conformación de regiones, la ausencia de una demarcación formal y definitiva del territorio en la mayor parte de jurisdicciones en el país (distritos, provincias y departamentos). A ellos se suman las dificultades que presenta el procedimiento de organización y demarcación territorial en el país, desde el nivel regional donde se inicia, hasta la aprobación de las respectivas leyes en el Congreso de la República.

Se estima que el 76.8% de los distritos y el 89% de las provincias no se encuentran debidamente delimitados.<sup>125</sup> El caso más emblemático en esta materia es el de Puno y Moquegua, que aún está pendiente de resolverse, pese a sus significativos avances. Este caso revela algunas dificultades aleccionadoras, como: *i*) la organización de los equipos técnicos para salir al campo a recoger información en las mejores condiciones; *ii*) las presiones de los sectores sociales y políticos por influir sobre aspectos eminentemente técnicos; *iii*) la facilidad con que algunos líderes apelan a sentimientos localistas y *iv*) la falta de un procedimiento como el arbitraje que, en determinadas circunstancias, sería más efectivo.

Desde la perspectiva de las competencias legales para atender la conflictividad, encontramos que el gobierno nacional aparece como el actor estatal llamado a intervenir en 147 conflictos sociales, lo que representa el 64.8 % del total. De aquí la necesidad de fortalecer la respuesta del Poder Ejecutivo.

En esta materia hay que destacar que la PCM, a través de la recientemente creada Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (Onds), haya tomado la

<sup>125</sup> Cfr. <http://dntdt.pcm.gob.pe/situacion-actual>

decisión de contar con un sistema de monitoreo de conflictos sociales y publicar mensualmente su información. Hemos alentado en todo momento el fortalecimiento de las capacidades del gobierno nacional y de los otros dos niveles de gobierno. Cabe precisar, sin embargo, que la cifra total de conflictos que reconocen difiere sustancialmente de la nuestra (66 en el caso de la Onds y 227 en nuestro caso).

Al respecto, el propio reporte de febrero de 2013 (*Willaqniki*, N° 3, p. 5) señala: «El presente informe no debe ser visto como un compendio estadístico de la conflictividad social del país, sino más bien como un reporte y análisis de los casos que se atienden desde la PCM, con un enfoque de prevención, diálogo y solución pacífica de conflictos». Esta afirmación no deja dudas respecto de que la Onds esté avocada a los casos enmarcados dentro de las competencias del Poder Ejecutivo. Es, por consiguiente, un reporte de alcance menor, con una tipología restringida y que reemplaza los casos en estado latente o en etapa temprana por la denominación de «diferencias y controversias». En esta medida, pues, no son dos reportes cuyas cifras se puedan comparar.

Cabe subrayar que el 2012 ha sido un año dominado, en gran parte, por los casos Conga (Cajamarca) y Espinar (Cusco), cuya definición aún está pendiente, pero que tuvo en el caso Quellaveco (Moquegua) un ejemplo positivo de las posibilidades del diálogo y de la necesidad de comprender la particularidad de los contextos locales y regionales, que, sin estar desconectados de la vida nacional, tienen explicaciones propias.

Ha sido, igualmente, un año de recuperación de ideas como la prevención, la revalorización del diálogo, el conflicto como oportunidad de cambio, entre otras, cuya persistencia sincera puede traer buenos resultados.

### **Casos registrados según estado del conflicto y departamento**

Durante el 2012 se registraron 304 conflictos sociales. Se consideran los conflictos en estado activo, los que han pasado de activos a latentes, los conflictos resueltos y aquellos que han sido trasladados del registro principal al registro de casos en observación. Esta cifra incluye todos los casos nuevos, sin restar los casos resueltos y los casos trasladados del registro principal al registro de casos en observación. El cuadro N° 1 lo muestra de manera muy clara e ilustrativa.

De ellos, 84, es decir 15.9% de los conflictos, se iniciaron en el 2012, 75 en el 2011 (14.2%), 95 en el 2010 (18%), 121 en el 2009 (22.9%), 90 en el 2008 (17%), 30 en el 2007 (5.7%), 10 en el 2006 (1.9%) y 24 en el 2005 (4.5%).

En el mes de enero se registraron 228 conflictos sociales. Luego, estos experimentaron un incremento significativo, llegando a 247 en junio. A partir de julio, el

**Cuadro N° 1**  
**CONFLICTOS SOCIALES REPORTADOS DURANTE EL 2012,**  
**SEGÚN DEPARTAMENTO Y ESTADO**  
**(enero a diciembre de 2012)**

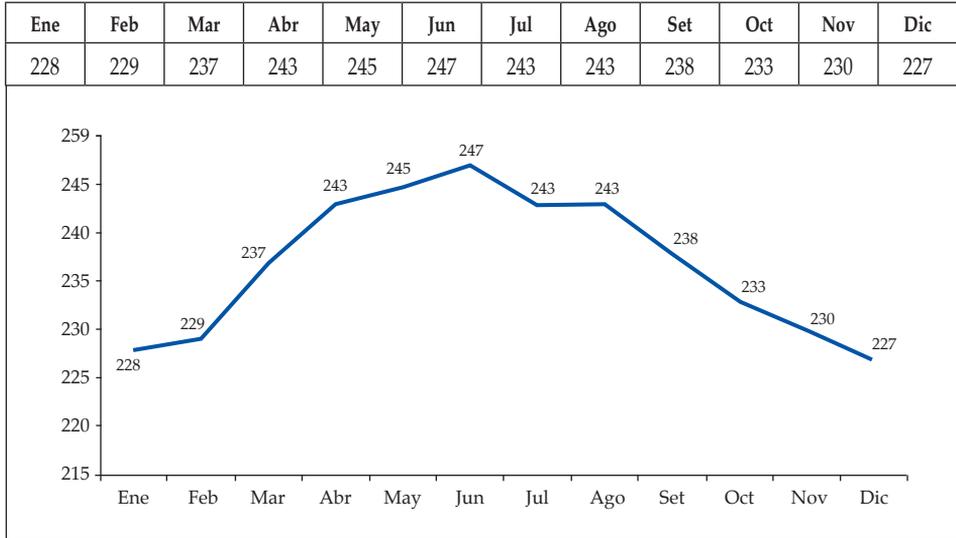
Departamento	Activos	Latentes	Resueltos	Trasladados al registro de casos en observación	Total
Amazonas	2	1	-	-	3
Ancash	26	6	2	2	36
Apurímac	16	3	-	-	19
Arequipa	4	1	-	3	8
Ayacucho	9	4	5	4	22
Cajamarca	10	3	2	3	18
Cusco	9	2	3	2	16
Huancavelica	2	2	3	3	10
Huánuco	2	-	1		3
Ica	3	-	1	1	5
Junín	7	6	2	-	15
La Libertad	-	3	1	-	4
Lambayeque	1	-	1	1	3
Lima Metropolitana	1	1	3	3	8
Lima Provincias	8	5	1	3	17
Loreto	9	3	1	-	13
Madre de Dios	1	-	1	2	4
Moquegua	3	-	2	-	5
Pasco	4	1	1	1	7
Piura	9	4	-	4	17
Puno	11	9	1	1	22
San Martín	3	1	-	1	5
Tacna	4	2	-	2	8
Tumbes	4	-	-	-	4
Ucayali	-	-	1	1	2
En dos departamentos	11	2	2	4	19
A nivel Nacional	5	4	1	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>63</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>304</b>

**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012)

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

número empezó a disminuir, hasta llegar a 227 en diciembre, conforme se aprecia en el gráfico siguiente:

**Gráfico N° 1**  
**EVOLUCIÓN DE LOS CASOS REGISTRADOS<sup>126</sup>**  
**(enero a diciembre del 2012)**



**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2012)

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

## Tipos de conflictos sociales

A diciembre de 2012, los conflictos socioambientales ocuparon el 65.2% (148 casos) del total registrado. De ellos, el 70.9% (105) corresponde a conflictos relacionados con la actividad minera. Le siguen los conflictos por actividades hidrocarburíferas, con 16.2% (24) (véase cuadro N° 2).

Durante el periodo, los conflictos por asunto de gobierno local representan el 8.8% (20) del total. En segundo lugar, aparecen los conflictos por demarcación territorial, con 5.7% (13).

A continuación, presentamos la distribución de acuerdo al tipo:

<sup>126</sup> La evolución del total de casos se obtiene de la suma de cifras de los conflictos sociales activos, latentes y los casos nuevos registrados. Asimismo, se restan los conflictos resueltos y los conflictos trasladado del registro principal al registro de casos en observación.

**Cuadro N° 02**  
**CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS SEGÚN ESTADO Y TIPOLOGÍA**

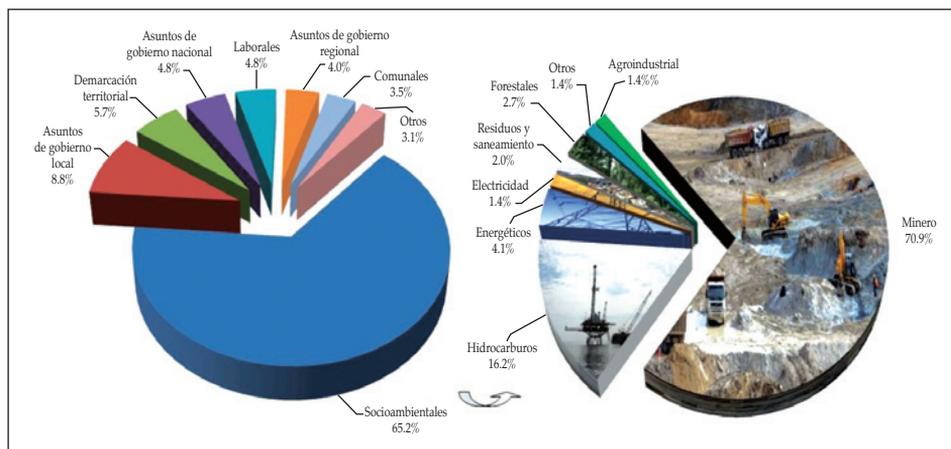
Tipología	Activos	Latentes	Total
Socioambiental	124	24	148
Cultivo ilegal de coca	-	-	-
Electoral	-	-	-
Demarcación territorial	5	8	13
Comunal	4	4	8
Laboral	7	4	11
Asuntos de gobierno nacional	7	4	11
Asuntos de gobierno regional	5	4	9
Asuntos de gobierno local	8	12	20
Otros asuntos	4	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>63</b>	<b>227</b>

**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

En los gráficos siguientes se observa los conflictos sociales registrados según estado y tipología, así como los conflictos socioambientales por sector (gráfico N° 2), además de su aparición y evolución (gráfico N° 3 y cuadro N° 3).

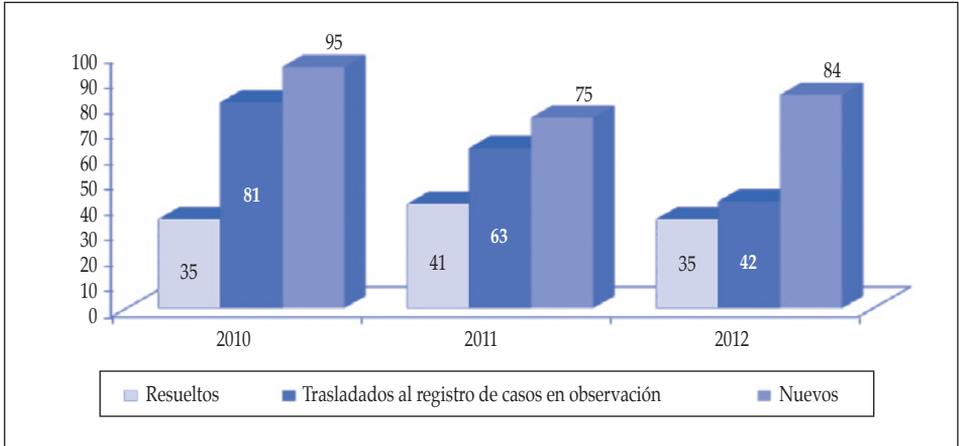
**Gráfico N° 2**  
**CONFLICTOS SOCIALES REGISTRADOS SEGÚN ESTADO, TIPOLOGÍA Y SOCIOAMBIENTALES POR SECTOR**  
**(Enero a diciembre de 2012)**



**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

**Gráfico N° 3**  
**CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS, RESUELTOS Y TRASLADADOS**  
**AL REGISTRO DE CASOS EN OBSERVACIÓN**  
**(2010, 2011 y 2012)**



**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

**Cuadro N° 3**  
**CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS, RESUELTOS Y TRASLADADOS**  
**AL REGISTRO DE CASOS EN OBSERVACIÓN SEGÚN TIPOLOGÍA Y AÑO**  
**(2010, 2011 y 2012)**

Tipología	Conflictos nuevos			Conflictos trasladados al registro de casos en observación			Conflictos resueltos		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Asuntos de gobierno local	11	6	7	16	14	3	6	2	1
Asuntos de gobierno nacional	6	2	7	3	5	7	3	1	5
Asuntos de gobierno regional	3	2	1	5	2	2	0	0	1
Comunales	4	2	1	5	6	3	1	0	0
Cultivo ilegal de coca	1	1	1	3	1	1	0	0	1
Demarcación territorial	1	4	2	6	2	1	0	14	0
ElectORALES	20	0	1	3	0	0	2	6	1
Laborales	12	8	7	13	7	3	8	5	9
Otros	4	8	2	1	2	2	0	1	4
Socioambiental	33	42	55	26	24	20	15	12	13
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>75</b>	<b>84</b>	<b>81</b>	<b>63</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>41</b>	<b>35</b>

**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

### Distribución de conflictos sociales nuevos, por tipos y regiones.

En el siguiente cuadro se puede observar los conflictos (activos, latentes y resueltos) surgidos en el 2012, distribuidos por regiones y escenarios.

**Cuadro N° 4**  
**CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS DISTRIBUIDOS SEGÚN TIPO Y REGIONES**  
**(Enero a diciembre 2012)**

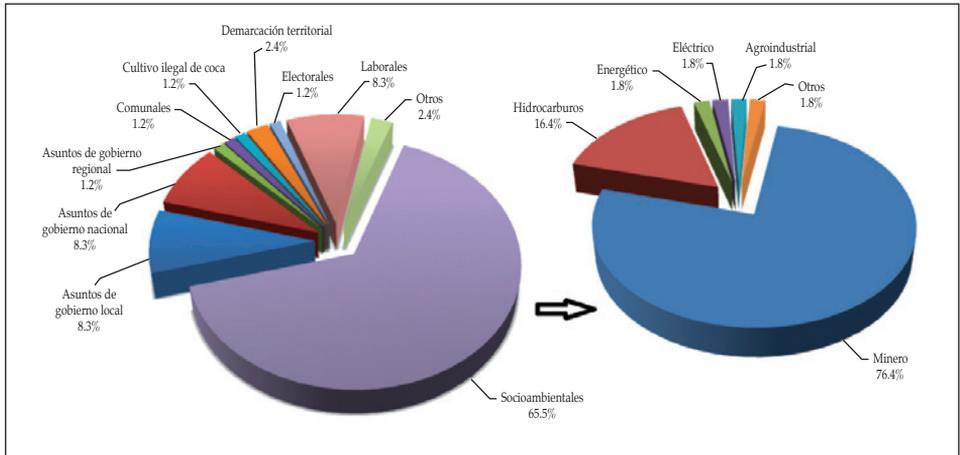
	Socioambiental	Cultivo ilegal de coca	Electoral	Demarcación territorial	Comunal	Laboral	Asuntos			Otros asuntos	Total
							Gobierno nacional	Gobierno regional	Gobierno local		
Amazonas	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Áncash	11	-	-	-	-	1	-	-	2	1	15
Apurímac	7	-	-	-	-	-	-	1	-	1	9
Arequipa	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Ayacucho	5	-	-	-	1	-	-	-	-	-	6
Cajamarca	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Cusco	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Huancavelica	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Huánuco	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ica	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Junín	2	-	-	1	-	-	1	-	1	-	5
La Libertad	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Lambayeque	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Lima Metropolitana		-	-	-	-	1	-	-	1	-	2
Lima Provincias	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
Loreto	5	-	1	-	-	-	-	-	0	-	6
Madre de Dios	0	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
Moquegua	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3
Pasco	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4
Piura	3	-	-	-	-	1	1	-	1	-	6
Puno	0	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
San Martín	0	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Tacna	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Tumbes	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Ucayali	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
En dos departamentos	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	4
A nivel nacional	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>84</b>

**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

Durante el 2012 se registraron 84 conflictos sociales nuevos, como indica el cuadro precedente. Los socio-ambientales alcanzaron el 65,5%, mientras que los casos laborales, asuntos de gobierno local y asuntos de gobierno nacional registraron un 8.3% cada uno. El 9.6% restante quedó distribuido entre asuntos de gobierno regional, comunales, cultivo ilegal de coca, demarcación territorial, electorales y otros (véase gráfico N° 4).

**Gráfico N° 4**  
**CONFLICTOS SOCIALES NUEVOS SEGÚN TIPO SURGIDOS**  
**EL 2012 Y SOCIOAMBIENTALES POR SECTOR**  
**(Enero a diciembre de 2012)**



**Fuente:** Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre de 2012).

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

## Casos ilustrativos

Los diez siguientes casos tuvieron especial relevancia durante el 2012.

### 1. Caso de límites entre Puno y Moquegua.

Este conflicto surgió debido al cuestionamiento por parte de autoridades y pobladores de Puno al límite referencial con el departamento de Moquegua. Se sostuvo que se estaría considerando el límite ancestral del departamento de Puno. El problema se centra, principalmente, en el sector conocido como Pasto Grande.

Nuestra institución facilitó el proceso de diálogo entre los gobiernos regionales y locales de Puno y Moquegua, la PCM —a través de la Dirección Nacional

Técnica de Demarcación Territorial (Dntdt) y la Onds—, así como representantes de la sociedad civil de ambos departamentos.

Durante el 2012, se logró concluir con el trabajo de actualización cartográfica del límite interdepartamental, a cargo del Instituto Geográfico Nacional. Este procedimiento sirvió para contar con una cartografía actualizada y consensuada del íntegro del límite interdepartamental. Antes de la tercera salida de campo —realizada entre el 20 de setiembre y el 14 de octubre del 2012—, se convocó a las partes a diversas reuniones de diálogo con la finalidad de superar las controversias en torno al polígono de trabajo para este último tramo.

Concluido el trabajo de campo, se dejó constancia del compromiso de todas las partes de iniciar, a la brevedad posible, las reuniones con el objetivo de trazar la línea limítrofe. En ese marco, en el mes de diciembre, la Dntdt solicitó a las partes la presentación de sus propuestas de delimitación de los dos primeros tramos avanzados.

## 2. *Caso Pueblo Libre, Áncash.*

El Frente de Defensa del distrito de Pueblo Libre (Fedip), de la provincia de Huaylas, cuestionó la gestión del alcalde distrital por no cumplir con su compromiso de investigar las supuestas irregularidades de la anterior gestión, así como por no realizar obras para el desarrollo de la localidad. Asimismo, solicitaron se lleve a cabo una audiencia pública de rendición de cuentas.

El 9 de enero se produjo un enfrentamiento entre los miembros del Fedip y simpatizantes del alcalde que culminó con la toma de la sede municipal. Los manifestantes tapiaron las puertas del local para impedir el reingreso del alcalde y de los trabajadores municipales.

Luego de varios días de tensión, el 18 de enero, el Comisario de Huaylas convocó a las partes a una reunión en la que participaron diversas autoridades locales y regionales, así como la Jefa de la Oficina Defensorial de Áncash. Nuestra representante guió la reunión e informó a la población sobre los mecanismos de vigilancia y control ciudadanos que la ley les otorga. Al día siguiente se logró la reapertura del local municipal.

En el proceso de revocatoria del 30 de setiembre de 2012, el alcalde distrital y tres de sus regidores fueron revocados. Finalmente, la alcaldesa accesitaria cumplió con realizar una audiencia pública para rendir cuentas.

### 3. *Conflicto El Alto, Piura.*

El 13 de julio, los ciudadanos del distrito El Alto solicitaron que la Defensoría del Pueblo gestione el inicio de una mesa de diálogo con la empresa Petrobras para tratar el cumplimiento de un acuerdo por el cual la empresa se comprometía a contratar al 70% de mano de obra local.

A pedido de nuestra institución, la Oficina General de Gestión Social (Oggs) del Minem reiteró la petición de los pobladores para que la empresa responda a los cuestionamientos planteados por el alcalde. Además, se solicitó a la Oggs gestionar el reinicio del diálogo y se contactó con la Onds para que participe y concrete la reunión entre las partes.

El 12 de octubre se realizó la mesa de diálogo en El Alto, con la participación de representantes de nuestra institución y de la PCM, suscribiéndose un acta con nueve acuerdos, dentro de los cuales destacó la conformación de una comisión de supervisión que evaluaría el compromiso de la empresa de contratar el 70% de mano de obra local.

En la siguiente reunión, realizada el 5 de noviembre, también con la participación de la Defensoría del Pueblo y la PCM, se acordó que la empresa apoyaría la recuperación de una persona herida durante las protestas ocurridas en octubre y que la contrataría. Asimismo, se acordó que se iniciaría el proceso de licitación para el desarrollo del proyecto de gas a domicilio y que, en atención a su compromiso del 12 de octubre, desde mediados de noviembre se habilitarían 107 puestos de trabajo a través de la comuna.

Cabe señalar que nuestras actuaciones también fueron de carácter humanitario durante los periodos de crisis del conflicto.

### 4. *Caso Espinar, Cusco.*

El 26 de mayo, una delegación defensorial acudió a Espinar para facilitar el acercamiento entre los pobladores y los representantes del gobierno central, tras las acciones de protesta en contra de la empresa minera Xstrata Copper por su proyecto Tintaya Antapacay. Una comisión de alto nivel, encabezada por el Viceministro de Minas, llegó a la ciudad para propiciar el diálogo.

La Defensoría del Pueblo interpuso sus buenos oficios y buscó entablar comunicación con los actores. Con este propósito, nuestros comisionados concurren a la zona para colaborar con la instalación de la mesa de diálogo que se realizó el 21 de junio. En dicha reunión estuvieron presentes los ministros de Energía y Minas, Salud y Agricultura, así como el alcalde de Espinar y líderes sociales.

La mesa de diálogo contó con cuatro subgrupos de trabajo. La Oficina Defensorial de Cusco participó en la subcomisión de responsabilidad social en calidad de observadora y con la función de fomentar el diálogo. Actualmente, el proceso se encuentra en la fase final y está pendiente la elaboración y entrega del informe final por parte del gobierno central.

#### 5. *Caso Quellaveco, Moquegua.*

La oposición de los pobladores al uso de las aguas subterráneas y la desviación del cauce del río Asana para el proyecto minero Quellaveco provocó la reacción de 28 comunidades andinas de Moquegua y de diferentes frentes sociales que demandaban la paralización de las obras y el retiro del proyecto por temor a la contaminación.

En torno a este caso se desarrollaron diversas acciones colectivas de protesta. En su momento, la PCM convocó a la empresa minera Anglo American Quellaveco, al Gobierno Regional y a la sociedad civil de Moquegua para encontrar una solución a través del diálogo.

La Defensoría del Pueblo colaboró en la elaboración del reglamento, facilitando las convocatorias y actuó como observadora en el proceso de negociación. Se buscó mantener comunicación constante con los actores involucrados.

En julio fueron suscritas varias actas en las que la empresa se comprometió a establecer un fideicomiso y financiar las obras de la segunda etapa del proyecto especial Pasto Grande, además de otros veintitrés compromisos. Los acuerdos se implementarán una vez iniciada la construcción del proyecto minero.

Este caso representa un buen ejemplo de resolución pacífica y colaborativa de conflictos sociales.

#### 6. *Caso Conga, Cajamarca.*

La complicada situación que se vivió en Cajamarca, en torno al proyecto minero Conga, requirió una atención especial de nuestra parte debido a las diversas acciones colectivas de protesta —plantones, huelgas de hambre, paros, marchas y mítines—, que llegaron a su punto más alto la primera semana de julio. En aquel momento, los enfrentamientos arrojaron un saldo de cinco personas fallecidas y cien personas heridas, entre comuneros, policías y militares. Este panorama complicó aún más la posibilidad de retomar el diálogo y generó una situación de inestabilidad para las negociaciones.

Intervinimos activamente, realizando acciones humanitarias (visitando establecimientos de salud y dependencias policiales) y de contención de la violencia (a

través de la supervisión a la Policía Nacional, a las Fuerzas Armadas y al Ministerio Público) en torno a las acciones de protesta, buscando evitar que haya enfrentamientos entre las fuerzas del orden y la población movilizada. Dichas acciones requirieron que comisionados de nuestra sede de La Libertad y de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad apoyaran a la oficina defensorial de Cajamarca para poder concretar los desplazamientos a las zonas de Celendín y Bambamarca, en Cajamarca.

Hacia finales del año, en medio de la labor desempeñada por el Padre Garaeta y el obispo Miguel Cabrejos, la intensidad de las protestas disminuyó. No obstante, la población de Cajamarca todavía se encuentra expectante de las actividades de construcción de los reservorios que desarrolla la Empresa Minera Yanacocha en la zona del proyecto minero Conga, lo cual podría generar rechazo de un sector de la población.

Al respecto, nuestra institución continuará haciendo seguimiento al desenvolvimiento de este conflicto social.

#### 7. *Caso Kañaris, Lambayeque.*

En marzo de 2012, las autoridades y representantes de la Comunidad Campesina San Juan de Kañaris expresaron su oposición, por temor de una posible contaminación, contra las actividades del proyecto minero Cañariaco.

La forma en que los actores y autoridades competentes intentaron abordar la problemática, ocasionó que el conflicto escalara a un nivel en que la tensión generada por los enfrentamientos entre comuneros y policías dificultó el diálogo.

Ante ello, entre abril y agosto, la Defensoría del Pueblo buscó acercar a las partes y encauzar el problema dentro de un proceso de diálogo. No obstante, estos esfuerzos se vieron frustrados ante ciertas decisiones tomadas por sectores de la comunidad.

En diciembre, ante un bloqueo de las vías de comunicación, como parte del paro convocado por la Directiva de la Comunidad Campesina, y ante el riesgo inminente de alteraciones del orden público y la potencial afectación a la propiedad privada, nuestros comisionados se desplazaron desde Lambayeque hasta la zona para persuadir a los manifestantes de la necesidad de establecer un espacio de diálogo que viabilice la atención de la problemática.

A partir de dicha intervención, y tras coordinaciones con la Onds y autoridades comunales, locales y regionales, se estableció la Mesa de Trabajo para el Desarrollo del Distrito de Kañaris, aprobada mediante la Resolución Ministerial N° 002-2013-PCM, cuyo seguimiento seguimos realizando.

### 8. *Caso Mareniyoc, Áncash.*

En septiembre se produjo un enfrentamiento entre los pobladores de Mareniyoc y efectivos de la PNP, que dejó como resultado el fallecimiento del señor Nemesio Poma Ashnate. Ante ello, los pobladores solicitaron nuestra intervención para la atención de la crisis, a través de acciones humanitarias, y para conocer sobre la situación de la persona fallecida y de sus familiares.

Nos comunicamos con el Ministerio Público, la PNP y el Instituto de Medicina Legal para sugerir que se atienda a los heridos, se facilite el traslado del cadáver y se realice el examen médico legal. Posteriormente, interpusimos nuestros buenos oficios para propiciar una mesa de diálogo que contara con la participación de la Onds, el Minem y el (Minag) para tratar la problemática del acceso al agua y los diversos proyectos de apoyo a la comunidad.

El 28 de septiembre, bajo la conducción del Viceministro de Derechos Humanos del Minjus, representantes del Poder Ejecutivo, del Gobierno Regional de Áncash y de las autoridades del distrito de Jangas, se instaló una mesa de diálogo. En dicha reunión, la empresa se comprometió a solucionar el problema del abastecimiento del agua en Mareniyoc. Por su parte, el Minjus se comprometió a intermediar ante las autoridades del gobierno central para el mejoramiento de los servicios de educación y salud, así como a instalar una mesa de diálogo de alto nivel en la ciudad de Lima, dentro de un plazo máximo de diez días hábiles, con la participación activa de los tres niveles de gobierno.

La empresa también se comprometió a brindar una reparación económica a los deudos del señor Nemesio Poma Ashnate y asumir los costos de la recuperación de los heridos. Actualmente se continúa con las reuniones para hacer viables los acuerdos.

### 9. *Caso Kakinte, Junín y Cusco.*

Los representantes del pueblo Kakinte solicitaron nuestra intervención como observadores en el proceso de diálogo entre la Comunidad Nativa de Tsooroja y la empresa Repsol, en torno al plan de ampliación de la empresa.

Entre los días 23 y 24 de abril se llevó a cabo una reunión entre la Organización de Pueblo Kakinte (Odpk), representantes de Repsol, el Minem, el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (Oefa) y, en calidad de observadores, tres representantes de nuestra institución.<sup>127</sup> Esta reunión sirvió para hacer seguimiento a los acuerdos firmados en un acta del 13 de noviembre de 2011 y refrendados en una última acta de reunión del 14 de marzo de 2012.

<sup>127</sup> Mediante Oficio N° 010-2012-MEM/OGGS, del 16 de abril de 2012.

Contribuimos como observadores con el envío de comisionados del Programa de Pueblos Indígenas, de la Adjuntía del Medio Ambiente y la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, para que el diálogo entre las partes se desarrolle adecuadamente. Del mismo modo, se dialogó con los dirigentes indígenas a fin de llevar el caso por vías pacíficas y legales.

Actualmente, monitoreamos el cumplimiento de los acuerdos.

#### 10. *Caso Supayacu, Cajamarca.*

El 21 de octubre, tres geólogos de campo del Instituto Geológico Minero y Metalúrgico (Ingemmet), que se encontraban realizando estudios de las microcuencas de las regiones del Amazonas y Cajamarca, fueron retenidos por pobladores de la Comunidad Nativa de Supayacu ante el presunto ingreso no autorizado al territorio de la comunidad. Al día siguiente, un comunero hizo una llamada telefónica a nuestro MAD de Jaén e informó que nueve personas habían sido retenidas.

La comunidad nativa solicitó nuestra intervención y demandó la conformación de una comisión del Minem para asistir a la zona. Una vez enterados de lo acontecido, se emitió una nota de prensa en la que manifestamos nuestra preocupación por la situación de los geólogos y sobre la necesidad de informar sobre el tipo de trabajo que realiza el Ingemmet en la zona. En vista de los hechos, dos comisionados se desplazaron a la zona.

En paralelo, realizamos gestiones telefónicas con diversas instituciones, informamos sobre lo ocurrido y gestionamos la conformación de una comisión. En efecto, logramos constituir una Comisión de Ayuda Humanitaria, conformada por representantes de Ingemmet, la Municipalidad Provincial de San Ignacio, la Mesa de Concertación y Lucha contra la Pobreza, el Vicariato Apostólico de Jaén, el Ministerio Público, la Gobernación de la Provincia de San Ignacio y el Distrito de San José de Lourdes, para reunirse con las comunidades involucradas.

Finalmente, los geólogos fueron liberados.

## **2.7. Seguridad ciudadana**

La inseguridad ciudadana sigue siendo un problema pendiente, pues no ha sido asumido debidamente por el Estado. Ello queda evidenciado en los altos niveles de incidencia delictiva y de percepción de inseguridad de la población, de acuerdo con lo reportado periódicamente por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Inei).

El diseño institucional que articula y coordina la acción del Estado no ha brindado una respuesta oportuna y eficaz, debido muchas veces a la falta de entendimiento de que la seguridad ciudadana es una tarea multisectorial y a la insuficiente capacidad para llevar adelante una gestión articulada.

Por ello, durante el 2012 continuamos el seguimiento a los principales retos que afrontan las instituciones públicas responsables de la seguridad. En ese sentido, se priorizó la supervisión del estado actual de las comisarías, de las cárceles y de los centros juveniles, sin descuidar el funcionamiento de los comités de seguridad ciudadana.

### **Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú**

Realizamos el seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Reporte de la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías 2011, específicamente las referidas al mantenimiento correctivo y preventivo, para lo cual el Sector Interior dispuso, en el 2012, de un presupuesto de 34 millones de soles.

Al respecto, solicitamos información a los jefes de las Regiones Policiales, así como a los Frentes Policiales y a la Dirección General de Gestión en Administración del Ministerio del Interior.<sup>128</sup> De estas acciones de supervisión tomaron conocimiento el Ministerio del Interior y la Dirección General de la Policía.<sup>129</sup>

En respuesta, por ejemplo, la Región Policial Norte nos comunicó que no recibió presupuesto para tal fin.<sup>130</sup> La Región Policial del Callao señaló que dos de las veinte comisarías de su competencia territorial recibieron de la Unidad de Economía de la VII Dirección Territorial de Policía, solo seiscientos nuevos soles para la adquisición de bienes y servicios del fondo rotatorio.<sup>131</sup>

Por su parte, la Dirección Territorial Policial de Loreto informó que todas las comisarías fueron beneficiadas con esta asignación.<sup>132</sup> La Región Policial Lima señaló que estos recursos estaban en proceso de ejecución y que solo la Comisaría del Aeropuerto Jorge Chávez dejó de recibir el importe correspondiente, pues

<sup>128</sup> Cfr. Oficios N° 031-2012/DP-AAC, 032-2012/DP-AAC, 033-2012/DP-AAC, 034-2012/DP-AAC, 035-2012/DP-AAC, 036-2012/DP-AAC, 037-2012/DP-AAC, 038-2012/DP-AAC y 039-2012/DP-AAC, todos emitidos el 20 de agosto de 2012.

<sup>129</sup> Mediante Oficio N° 1153-2012/DP del 6 de septiembre de 2012.

<sup>130</sup> Con Oficio N° 142-2012-REGPONOR-CH/UNILOG-SEC, recibido el 3 de septiembre de 2012, y Oficio N° 165-2012 REGPONOR/UNILOG-SEC, recibido el 27 de septiembre de 2012.

<sup>131</sup> Con Oficio N° 659-2012-REGPOL-CALLAO/OFAD-OFILOG.BP, recibido el 11 de septiembre de 2012.

<sup>132</sup> Mediante el Informe N° 15-2012-REGPOORI-PNP-DIRIPL-OFAD-UNILOG-CP, recibido el 19 de septiembre de 2012.

el local donde funciona pertenece a la Corporación Peruana de Aeropuertos y Aviación Comercial (Corpac).<sup>133</sup>

### Primer Censo Nacional de Comisarías 2012

Después de que nuestra institución realizó tres supervisiones nacionales de comisarías (2008, 2010 y 2011), el 2012 el Inei desarrolló el Primer Censo Nacional que comprendió a 1,397 comisarías.

Nuestra institución colaboró con puntuales recomendaciones en el proceso de elaboración y diseño de la Encuesta Nacional, principal herramienta metodológica en que se sustentó el referido censo.<sup>134</sup> Los resultados pusieron en evidencia la compleja problemática de las comisarías, a pesar de los importantes esfuerzos del Mininter para mejorar esta difícil situación.

En ese sentido, manifestamos nuestra preocupación por los resultados del Primer Censo Nacional de Comisarías (diciembre 2012), que arroja que el 84.25% (1,177) de comisarías no ejecutaron acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en su infraestructura. Asimismo, se advirtió que un escaso 4.4% (61) ha tenido una inspección técnica de seguridad de defensa civil, mientras que el 33% (461) evidencia un mal estado de conservación de las paredes del local.<sup>135</sup>

### *Adquisición de equipos de comunicación policial*

Durante la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías—2011, nuestra institución advirtió que ocho de cada diez comisarías evidenciaron altos grados de necesidad en la cantidad de equipos de comunicación asignados. Por esta razón, se exhortó al Ministerio del Interior (Mininter) y a la Dirección General de la PNP para que doten a las comisarías de equipos de radios suficientes, con especial énfasis en aquellas ubicadas en el interior del país.

Como parte de la labor de seguimiento, se solicitó información a la Dirección General de Gestión y Administración sobre los procesos de compra en marcha a fin de atender la grave situación de los sistemas de comunicación policial.<sup>136</sup>

<sup>133</sup> Informe N° 49-2012-REGIÓNPOLICIALIMA/OFIADM-UNIECO.SEC, remitido con Oficio N° 449-2012-REGIÓNPOLICIALIMA/OFIADM-SEC, recibido el 18 de diciembre de 2012.

<sup>134</sup> Mediante el Oficio N° 014-DP-AAC-2012, del 24 de febrero de 2012.

<sup>135</sup> Con Oficio N° 0215-2013/DP, del 7 de febrero de 2013.

<sup>136</sup> Mediante Oficio N° 042-2012/DP-AAC del 6 de septiembre de 2012.

También se solicitó información sobre el estado actual de los siguientes procesos de contratación: *i*) proceso de licitación pública N° 001-2011-IN-OGA para adquirir: sistema de comunicaciones troncalizado *tetra release 2*, sistema de video vigilancia y sistema de emergencia 105 para Lima y el Callao, por un monto de 56'368,015 nuevos soles; y *ii*) del proceso público N° 002-2011-IN-OGA para contratar el servicio de banda ancha de transmisión de datos a nivel nacional por un monto de 16'568,486 nuevos soles.

En febrero de 2013, la Dirección de Logística del Ministerio del Interior comunicó a nuestra institución que en ambos procesos de selección se otorgó la buena pro y se suscribieron los contratos con las empresas ganadoras.<sup>137</sup>

Cabe señalar que a partir de los resultados del Primer Censo Nacional de Comisarías (diciembre 2012), exhortamos a las autoridades para que se atienda prioritariamente el sistema de comunicaciones, toda vez que el 24.9% (348) de comisarías no cuenta con algún equipo de comunicación y sólo el 24.1% (337) tiene por lo menos una radio fija y operativa.<sup>138</sup>

### *Supervisión del sistema policial de las comisarías para la atención del público*

En marzo, supervisamos a treinta comisarías de Lima y Callao para evaluar el trámite de las denuncias por violencia familiar y sexual, específicamente en lo que se refiere a la existencia o inexistencia de protocolos de atención, la duración de la investigación policial, la calidad y la privacidad de los ambientes para entrevistar a las víctimas.

A partir de ello, se recomendó a las Divisiones Territoriales de la PNP en Lima concluir con las investigaciones por violencia familiar y sexual pendientes del 2011, no supeditar el registro de denuncias a la realización del examen médico legal de las víctimas y proteger la identidad de las víctimas de violencia sexual.<sup>139</sup> Estas recomendaciones fueron atendidas por la Región Policial de Lima<sup>140</sup> y la División Territorial Sur 1,<sup>141</sup> que asumieron el compromiso de subsanar las deficiencias detectadas.

<sup>137</sup> Oficio N° 000175-2013/IN/DGA/DL, recibido e 14 de febrero de 2013.

<sup>138</sup> Con Oficio N° 0215-2013/DP del 7 de febrero de 2013.

<sup>139</sup> Oficio N° 218-2012-DP/OD-LIMA dirigido a la VII Región Policial de Lima, Oficio N° 221-2012-DP/OD-LIMA dirigido a la División Territorial Centro 1, Oficio N° 222-2012-DP/OD-LIMA dirigido a la División Territorial Centro 2 y Oficio N° 223-2012-DP/OD-LIMA dirigido a la División Territorial Sur 1.

<sup>140</sup> Oficio N° 503-2012-REGION POLICIAL-LIMA/JEM-SEC del 8 de junio de 2012.

<sup>141</sup> Oficio N° 474-2012-REGION POLICIAL LIMA/DIVTER-SUR1-OFIPLO, del 25 de junio de 2012.

Asimismo, la Oficina Defensorial de Lima desarrolló actividades de capacitación dirigidas al personal policial de 16 comisarías de las Divisiones Territoriales Sur 1 y Centro 1, para contribuir con el fortalecimiento de capacidades en el trámite de casos de violencia familiar y sexual.

### **Fortalecimiento de capacidades del personal del servicio municipal de serenazgo**

Durante el segundo semestre, nuestra institución colaboró con la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima en el dictado del curso «Constitución y legislación» en el Centro Metropolitano de Formación y Capacitación de Serenazgo (Cemfocas). Asimismo, desarrolló otras actividades de capacitación como talleres y charlas informativas sobre temas de ética, corrupción y discriminación.

El curso ha contribuido a dar respuesta a las principales inquietudes del personal de serenazgo, las cuales estaban referidas a los siguientes temas: detenciones, flagrancia delictiva, arresto ciudadano, procesos de hábeas corpus y amparo, derechos laborales, uso de la fuerza, patrullaje integrado y competencias del Serenazgo y la Policía Nacional.

En estas actividades participó el personal de las municipalidades de Surquillo, Villa María del Triunfo, Ate-Vitarte, Rímac, San Martín de Porres, La Victoria, Lurín, Santa Anita, Los Olivos, Villa El Salvador, Barranco y Puente Piedra.

### **Fortalecimiento de los sistemas penitenciario y penal-juvenil**

En los últimos años, la situación penitenciaria y penal-juvenil ha estado marcada por la sobrepoblación y el hacinamiento, así como por la carencia de recursos en la administración penitenciaria, que no le han permitido atender de manera adecuada los programas de tratamiento de las personas privadas de libertad ni garantizar sus derechos elementales, como la salud.

Al respecto, hemos realizado el seguimiento de las recomendaciones que formulamos oportunamente para superar esta grave situación.<sup>142</sup> Debemos destacar, por eso, que el Poder Ejecutivo impulsó la asignación de recursos que

<sup>142</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 154, «El sistema penitenciario: componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas». Lima: Defensoría del Pueblo, 2011.

proviene del Fondo Especial para la Seguridad Ciudadana a favor del Mininter y el Inpe.<sup>143</sup> A partir de ello, la Administración Penitenciaria inició la construcción de dos nuevos penales (Chincha y Pasco) y la ampliación de la capacidad de albergue de otros dos (Juanjuí y Chimbote). Al mismo tiempo, se anunció la construcción de seis establecimientos penitenciarios.

Asimismo, el Inpe aprobó el documento denominado «10 medidas de reforma del sistema penitenciario» con el objetivo de enfrentar los problemas de hacinamiento y corrupción.<sup>144</sup> Incluso se declaró en emergencia —hasta el 31 de marzo de 2013— los establecimientos penitenciarios a nivel nacional, disponiéndose restricciones al régimen carcelario frente a las condiciones de hacinamiento progresivo y la insuficiente infraestructura penitenciaria.<sup>145</sup>

También se creó el Grupo Especial Anticorrupción (GEA) para concretar operativos y acciones inmediatas de lucha contra la corrupción institucional.<sup>146</sup> Se implementó el Programa de Defensa Pública en Cárceles, dirigido a los internos procesados o condenados.<sup>147</sup>

Por su parte, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 29867, Ley que incorpora diversos artículos al Código Penal relativos a la seguridad en los centros de detención o reclusión,<sup>148</sup> medida que consideramos importante para mejorar la organización del Inpe y enfrentar adecuadamente los problemas de corrupción.

El 20 de agosto se llevó a cabo una visita de supervisión al Establecimiento Penitenciario de Lurigancho, en la que tanto los internos como las autoridades del penal expresaron un conjunto de preocupaciones relacionadas con la reducción en el otorgamiento de las gracias presidenciales (especialmente de aquellos que sufren enfermedades terminales), la alta demanda en la atención jurídica que no es cubierta por el Minjus y la urgente necesidad de contar con equipos electrónicos de control de visitas (rayos X). En consecuencia, recomendamos al Minjus implementar medidas concretas para mejorar esta situación.<sup>149</sup>

<sup>143</sup> Resolución Ministerial N° 0072-2012-IN, publicada en *El Peruano* el 3 de febrero de 2012.

<sup>144</sup> Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 141-2012-MINJUS, del 17 de mayo de 2012.

<sup>145</sup> Resolución Presidencial Inpe N° 665-2012-INPE/P, del 31 de diciembre de 2012.

<sup>146</sup> Resolución Presidencial Inpe N° 232-2012-INPE/P, del 17 mayo de 2012.

<sup>147</sup> Resolución Ministerial N° 0143-2012-JUS, publicada en *El Peruano* 23 de mayo de 2012.

<sup>148</sup> Publicada en *El Peruano* el 22 mayo de 2012.

<sup>149</sup> Mediante el Oficio N° 1143-2012-DP, del 27 de agosto de 2012.

### *Supervisión de los centros juveniles a nivel nacional*

En julio presentamos los resultados de la supervisión realizada a nueve centros juveniles del país.<sup>150</sup> En ella advertimos que solo existe un Servicio de Orientación al Adolescente en Lima para aplicar el sistema abierto y nueve centros que desarrollan el sistema cerrado. Ocho de ellos presentan infraestructura aceptable, mientras que el Centro Juvenil El Tambo (Huancayo) se encuentra en mal estado.

Por otro lado, se constató que durante el 2012, en el 64.5% de casos por infracción a la ley penal se dictó internamiento y solo en el 35.5% se optó por una medida no privativa de la libertad. También se puso en evidencia que existe sobrepoblación en algunos centros juveniles, como en los casos de Lima (32.1%), Trujillo (13.6%), El Tambo (12.7%), Pucallpa (11%), Miguel Grau (8.5%) y Marcavalle (2.1%).

No obstante, destacamos las mejoras en la infraestructura y en los programas de tratamiento de los centros juveniles en comparación con lo reportado en el 2007.<sup>151</sup> Asimismo, se advirtió el incremento del presupuesto hasta en un 50% en relación con el 2010 y del número de personal hasta en un 18%.

También se recomendó al Poder Judicial aplicar medidas socioeducativas distintas a la privación de libertad, pues los niveles de reincidencia han disminuido hasta en un 8.7%.

Como parte de la labor de seguimiento, nuestra institución saludó la inauguración de los Centros Juveniles de Servicio de Orientación al Adolescente en Huaura<sup>152</sup> y en Tumbes<sup>153</sup> durante el mes de diciembre de 2012, lo que permitirá la aplicación de medidas no privativas de libertad para el caso de infracciones penales leves.<sup>154</sup> La inauguración de estos Centros se sustentó en convenios de cooperación suscritos entre el Poder Judicial y el Gobierno Regional de Lima, así como con la Municipalidad Provincial de Tumbes, respectivamente.

<sup>150</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 157, «Sistema Penal Juvenil». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

<sup>151</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 123, «La situación de los adolescentes infractores de la ley penal privados de libertad». Lima: Defensoría del Pueblo, 2007.

<sup>152</sup> Ver en: [http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/centros+juveniles/s\\_corte\\_suprema/as\\_enlaces\\_centros\\_as\\_contenidos\\_dinamicos/as\\_archivo\\_noticias/cj\\_n\\_soa\\_huaura\\_171212](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/centros+juveniles/s_corte_suprema/as_enlaces_centros_as_contenidos_dinamicos/as_archivo_noticias/cj_n_soa_huaura_171212) (consultada el 2 de enero de 2013).

<sup>153</sup> Ver en: [http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/centros+juveniles/s\\_corte\\_suprema/as\\_enlaces\\_centros\\_as\\_contenidos\\_dinamicos/as\\_archivo\\_noticias/cj\\_n\\_soa\\_tumbes\\_211212](http://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/centros+juveniles/s_corte_suprema/as_enlaces_centros_as_contenidos_dinamicos/as_archivo_noticias/cj_n_soa_tumbes_211212) (consultada el 2 de enero de 2013).

<sup>154</sup> Mediante Oficio N° 004-2013/DP, del 3 de enero de 2013.

## Casos ilustrativos

1. *Caso de falta de instalación del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana en el distrito de Lucma, Gran Chimú, La Libertad (Expediente N° 05283-2012- LA LIBERTAD).*

Durante un viaje de supervisión al distrito de Lucma en el mes de septiembre, se tomó conocimiento de que el alcalde de su municipalidad no había cumplido con instalar el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana.

Por esta razón, nuestra oficina de La Libertad recomendó al alcalde cumplir con dicha obligación legal, sesionar periódicamente y planificar sus actividades para enfrentar los problemas de inseguridad en la zona.<sup>155</sup>

Después de reiterar nuestra recomendación,<sup>156</sup> en el mes de diciembre, la autoridad edil nos comunicó que dicho comité fue instalado mediante la Resolución de Alcaldía N° 234-2012-MDL/ A e inició sus labores.<sup>157</sup>

2. *Caso de falta de adopción de medidas de seguridad en el servicio de transporte público de pasajeros en mototaxis de los distritos de Florencia de Mora, El Porvenir y La Esperanza, provincia de Trujillo, La Libertad (Expediente N° 01807-2012-LA LIBERTAD).*

La Oficina Defensorial de La Libertad inició una intervención de oficio ante el reclamo de los ciudadanos de los distritos de Florencia de Mora, El Porvenir y La Esperanza, que denunciaban ser víctimas de delitos en el servicio de transporte en mototaxis.

Al respecto, se recomendó a los alcaldes de los referidos distritos que, en el marco de sus competencias normativas y de fiscalización, aprueben normas complementarias que garanticen condiciones de seguridad y calidad en este servicio de transporte.<sup>158</sup>

Como resultado de nuestra intervención las autoridades municipales de los tres distritos nos comunicaron que aprobaron ordenanzas municipales en dicho sentido.<sup>159</sup>

<sup>155</sup> Oficio N° 1217-2012-DP/OD-LALIB, del 24 de octubre de 2012.

<sup>156</sup> Oficio N° 1477-2012-DP/OD-LALIB, del 5 de diciembre de 2012.

<sup>157</sup> Mediante Oficio N° 217-2012-SG/MDL, del 18 de diciembre de 2012.

<sup>158</sup> Cfr. Oficios N° 492-2012-DP/ODLALIB, 493-2012-DP/ODLALIB y 494-2012-DP/ODLALIB, del 8 de mayo de 2012.

<sup>159</sup> Mediante Oficio N° 267-2012-MDE (La Esperanza), Carta S/N del 7 agosto de 2012 (El Porvenir) y entrevista del 19 de septiembre de 2012 (Florencia de Mora).

## 2.8. Derecho a la vida, integridad y libertad personal

En el 2012, se presentaron casos de afectación a la vida, algunas de las cuales involucraron a miembros de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional en el marco de la lucha contra el terrorismo. Por ejemplo, las muertes de efectivos militares acaecidas en el distrito de Echarate, La Convención, Cusco, en abril del 2012, en el denominado «Operativo Libertad».

Frente a ello, se exhortó a las autoridades a que agotaran todos los esfuerzos para salvaguardar la vida y la integridad de los efectivos del orden, así como brindar el apoyo necesario a los familiares de los fallecidos, además de garantizarse una adecuada atención a los heridos.

También se presentaron algunos casos de afectación a la vida a consecuencias de la conflictividad social. Uno de los hechos más graves estuvo vinculado con el Proyecto Minero Conga, en cuyo contexto se produjeron diversas acciones colectivas de protesta, que ocasionaron enfrentamientos entre la población y las fuerzas del orden, dejando el lamentable saldo de cinco personas fallecidas y más de cien heridos, entre comuneros, policías y militares.<sup>160</sup>

Frente a estos hechos, realizamos un llamado público para evitar recurrir a la violencia como mecanismo de solución del conflicto. Igualmente, participamos en acciones humanitarias y de contención de la violencia.

Asimismo, conocimos diversos casos de afectación a la integridad personal, caracterizados en su mayoría por maltratos y el uso desproporcionado de la fuerza. Estos casos fueron atribuidos, principalmente, a efectivos policiales, agentes penitenciarios, miembros de las Fuerzas Armadas y personal de serenazgo y de la policía municipal.

### Agresión policial contra Comisionada de la Defensoría del Pueblo

El 21 de junio la comisionada Genoveva Gómez Vargas fue agredida física y verbalmente<sup>161</sup> por un grupo conformado por más de veinte efectivos policiales mientras cumplía con sus labores defensoriales de supervisión en el Complejo «30 de Agosto» de la Región Policial Cajamarca, adonde se había presentado para evaluar la situación de personas detenidas en el contexto de las protestas sociales en dicha ciudad por el conflicto Conga.

<sup>160</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *Sistema de monitoreo de conflictos sociales de la Adjuntía para Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad*. Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/conflictos-sociales/>

<sup>161</sup> Acreditada mediante el Certificado Médico Legal N° 003494-L, del 21 de junio de 2002.

Al respecto, la Inspectoría General de la Policía Nacional inició una investigación que, finalmente archivó con el argumento de que no logró establecer la identidad de los policías responsables.<sup>162</sup> Frente a esta decisión, presentamos un recurso de nulidad<sup>163</sup> en el que señalamos con claridad que las diligencias necesarias solicitadas expresamente por nuestra institución no fueron realizadas,<sup>164</sup> por lo que la investigación presentaba serias deficiencias. Hasta el cierre de la edición del presente informe, dicho recurso no ha sido resuelto, pese a nuestros pedidos reiterativos.<sup>165</sup>

Asimismo, el Ministerio Público inició una investigación preliminar que fue archivada<sup>166</sup> bajo la consideración de que las agresiones físicas sufridas no constituyen delito contra la vida, el cuerpo y la salud en la modalidad de lesiones, ni abuso de autoridad y violencia contra la autoridad para el ejercicio de sus funciones. La Defensoría del Pueblo cuestionó esta decisión a través de una queja de derecho<sup>167</sup> que se encuentra pendiente de ser resuelta por la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo.

Las agresiones contra la comisionada Gómez Vargas son inadmisibles y representan una gravísima afectación a la labor de la Defensoría del Pueblo. Por ello, agotaremos todos los mecanismos legales y constitucionales ante las autoridades policiales, fiscales y judiciales, para que estas cumplan con su deber ineludible de esclarecer los hechos, sancionar a los responsables y reparar las consecuencias de tan intolerable acto.

En junio informamos, tanto al Ministro del Interior como al Director General de la Policía Nacional, de los casos registrados por nuestra institución entre enero de 2011 y mayo de 2012, recomendándoles: *i)* disponer que las Oficinas de Inspectoría realicen acciones de control y visitas periódicas a las unidades y dependencias policiales y *ii)* capacitar permanentemente al personal policial sobre los derechos fundamentales de las personas durante una intervención policial y el cumplimiento del «Manual de derechos humanos aplicados a la función policial».

<sup>162</sup> Auto Resolutivo N° 092-2012-IGPNP-DIRINDES/ID-PNP-CAJ, del 15 de noviembre de 2012.

<sup>163</sup> A través del Oficio N° 01763-2012-DP, del 27 de diciembre de 2012, recibido el 2 de enero de 2013.

<sup>164</sup> Mediante Oficio N° 01139-2012-DP, del 22 de agosto de 2012, recibido el 23 de agosto de 2012.

<sup>165</sup> Oficio N° 0297-2013/DP, del 19 de marzo de 2013

<sup>166</sup> Mediante la Disposición Fiscal Once de la 01° Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo, del 8 de marzo de 2013.

<sup>167</sup> Concedida mediante la Disposición Fiscal Trece de la Primera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Chiclayo, del 26 de abril de 2013.

También realizamos acciones inmediatas para conocer la situación de las víctimas y garantizar que las autoridades inicien las investigaciones correspondientes. Con este propósito, se solicitó que, cuando los hechos lo justificasen, se aplique el Protocolo de Reconocimiento Médico Legal para la Detección de Lesiones o Muerte Resultante de Tortura,<sup>168</sup> a fin de descartar dichas situaciones.

### **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura**

El Estado debe cumplir con su obligación internacional de establecer el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura,<sup>169</sup> dotando a la entidad que se designe como tal de todas las facultades y los recursos humanos y presupuestales suficientes para cumplir cabalmente con tan delicada función,<sup>170</sup> tal como lo establece el Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.

Asimismo, hemos realizado actividades de capacitación dirigidas a efectivos de la Policía Nacional en diversas regiones del país. Destacan entre ellas el «Taller sobre derechos humanos y la aplicación de la ley en la función policial», realizado en coordinación con la Jefatura de la Región Policial Lima, que contó con la participación de los comisarios de la citada circunscripción.

### **Derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir libres de violencia**

Hemos intervenido frente a las situaciones de castigo físico y humillante y acoso escolar (*bullying*). Para ello atendimos casos, realizamos acciones de supervisión, prevención y promoción en los diferentes niveles educativos y en las diversas instancias estatales. Asimismo, hemos participado activamente en mesas de trabajo y elaborado informes temáticos.<sup>171</sup>

En cuanto al castigo físico y humillante, advertimos que la propuesta legislativa sobre su prohibición expresa y la eliminación de la denominada «corrección

<sup>168</sup> Aprobado mediante la Resolución de la Comisión Ejecutiva del Ministerio Público N° 705-98-MP-CEMP, del 3 de noviembre de 1998.

<sup>169</sup> Obligación asumida con la suscripción del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura.

<sup>170</sup> Estas consideraciones han sido alcanzadas a la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República y a la Ministra de Justicia, con ocasión de la presentación del Proyecto de Ley N° 1618/2012/CR que propone designar a la Defensoría del Pueblo como el organismo encargado de implementar el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, con cargo a su propio presupuesto.

<sup>171</sup> La información sobre nuestra intervención en la política de prevención y erradicación del acoso escolar o *bullying* puede ser revisada más arriba (cfr. pp. 50-51).

moderada»,<sup>172</sup> fue modificada por la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República mediante el dictamen del 29 de mayo del 2012 que, por el contrario, resultaba enfático en la responsabilidad de los padres de corregir a sus hijos e hijas. Por este motivo, informamos a la Presidencia del Congreso de la República sobre las consecuencias de dicha omisión y solicitamos la revisión del texto sustitutorio del Nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes, dada la obligación del Estado de proteger a este sector de la población especialmente vulnerable.<sup>173</sup> Por ello, precisamente, insistimos en la necesidad de visibilizar esta forma de violencia y, por ende, prohibirla expresamente.

En esa medida logramos que la sociedad civil, las organizaciones de niños, niñas y adolescentes e incluso instancias del Estado y de la cooperación internacional, hagan suyo el informe enviado al Congreso y, sobre la base de su contenido, remitieran sus propias observaciones al Poder Legislativo. En este esfuerzo, nuestra institución continúa con su labor de vigilancia y de defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y participa en todos los espacios en los que se discuten y elaboran propuestas al respecto.

### Nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes

En el 2012, la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República aprobó un texto sustitutorio del Proyecto de Ley N° 495-2011-CR, que propone un nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Al respecto, hemos advertido que el dictamen emitido por la referida Comisión contiene algunas disposiciones que contravienen lo señalado en diversos instrumentos nacionales e internacionales de la materia. Ello ha sido puesto en conocimiento del Congreso de la República, a quien hemos expresado nuestra preocupación sobre cuatro temas: la eliminación del uso del lenguaje inclusivo en todo el texto del Código, la eliminación de la prohibición expresa de la violencia sexual y el castigo físico y humillante como formas de violencia, el desconocimiento del derecho a la salud sexual y reproductiva de los y las adolescentes mayores de catorce años y la restricción del derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes.

La aprobación de un nuevo Código que supere estas deficiencias es un compromiso pendiente de nuestra Representación Nacional.

<sup>172</sup> Esta propuesta fue recogida inicialmente en los artículos 5°, 20° y 95° del Proyecto de Ley N° 495/2011-CR, que propone un nuevo Código de los Niños, Niñas y Adolescentes.

<sup>173</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 021-ANA/DP, «Análisis del Dictamen de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos respecto a los Proyectos de Ley N° 495/2011-CR, N° 877/2011-PE, N° 944/2011-PE, N° 962/2011-CR y N° 1079/2011-CR, mediante el cual se propone un nuevo Código de la Niñez y Adolescencia». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012. Remitido mediante Oficio N° 1003-2012-DP del 10 de agosto de 2012.

## Reclutamiento indebido de menores de edad

La Ley de servicio militar, Ley N° 29248,<sup>174</sup> y su Reglamento,<sup>175</sup> establecen en 18 años la edad mínima para prestar servicio militar, así como la responsabilidad administrativa y penal del personal militar directamente involucrado en el reclutamiento de menores de edad.

Sin embargo, esta práctica ilegal no ha sido totalmente erradicada. Prueba de ello es que durante el 2012 tomamos conocimiento de cinco casos en el Ejército.<sup>176</sup> Ante ellos, realizamos acciones inmediatas para conseguir que los menores de edad sean retirados del servicio, pero, además, para asegurar que casos similares no vuelvan a presentarse.

De otro lado, un hecho que generó nuestro más enérgico rechazo fue el reclutamiento y la utilización de niños en actividades terroristas, pues constituye una grave violación de los derechos fundamentales que contraviene los más elementales principios de humanidad. Al respecto, exigimos la intervención inmediata del Estado en las zonas donde se produce la captación, reclutamiento, traslado y explotación de los niños, niñas y adolescentes por parte de grupos terroristas. Igualmente, se recordó la necesidad de adoptar medidas inmediatas, eficaces y contundentes para proteger a los niños de esta y de cualquier otra forma de explotación y sancionar drásticamente a los responsables.<sup>177</sup>

## Detenciones arbitrarias

Durante este periodo hemos registrado también casos de detención arbitraria, principalmente por deficiente identificación de la persona procesada, así como por falta de levantamiento de los mandatos de detención.

En el primer caso, se constató que los operadores de justicia continúan utilizando únicamente la información del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) para identificar a las personas imputadas, lo que origina que, en muchos casos, se involucre a personas inocentes en los procesos penales. Al respecto, en este año hemos registrado casi el doble de casos que en el 2011 y, en relación con los cinco últimos años, la cifra actual es la más alta (157).<sup>178</sup> Lima

<sup>174</sup> Modificada por el Decreto Legislativo N° 1146.

<sup>175</sup> Aprobado mediante el Decreto Supremo N° 021-2009-DE-SG.

<sup>176</sup> Expedientes N° 224-2012-LORETO, N° 1797-2012-LORETO y N° 2909-2012-UCAYALI.

<sup>177</sup> Nota de prensa N° 177-2012/DP/OCIL, del 6 de julio de 2012.

<sup>178</sup> En el 2012, registramos el siguiente número de casos: Ancash (7), Apurímac (1), Arequipa (3), Ayacucho (11), Cajamarca (8), Callao (3), Cusco (8), El Santa (1), Huánuco (5), Ica (4), Junín (13), Lambayeque (4), La Libertad (4), Lima (30), Loreto (10), Madre de Dios (2), Pasco (2), Piura (6), Puno (6), Ucayali (6), San Martín (15), Tacna (5), Tumbes (3). Cabe señalar que estos 50 casos, representan casi el 30% del total registrado en el quinquenio 2007-2012 (157).

registra nueve casos, mientras que Junín, San Martín y Ayacucho registran seis, cinco y cuatro casos, respectivamente.

Por otro lado, siguieron presentándose casos de detención arbitraria por falta de levantamiento de los mandatos de detención.<sup>179</sup> En ellos se siguen reproduciendo tres factores: *i*) el incumplimiento de los deberes de los auxiliares jurisdiccionales de comunicar oportunamente el levantamiento del mandato de detención, *ii*) la omisión de comunicar dicho levantamiento a la División de la Policía Judicial de Lima para su registro y anotación en el Sistema de Requisitorias de la PNP y, por el contrario, comunicarlo únicamente al Registro Distrital de Requisitorias y a la dependencia de la Policía Judicial local (en el caso de los órganos jurisdiccionales del interior del país) y *iii*) la remisión vía *courier* de los oficios de levantamiento de requisitoria a la Policía Judicial de Lima, lo que demora este trámite hasta 45 días.

Cabe destacar que el Director de Criminalística de la Policía Nacional ha manifestado su interés<sup>180</sup> por depurar el archivo de antecedentes policiales, separando los vigentes de los caducos. Estos últimos, según un primer reporte,<sup>181</sup> ascienden aproximadamente a cuatrocientos mil, todos ellos anteriores al 2002.

f Asimismo, coadyuvamos en las demandas de hábeas corpus presentadas por los familiares de las personas detenidas arbitrariamente, advirtiendo con preocupación que algunas fueron declaradas infundadas en atención a aspectos formales. Sin perjuicio de ello, en algunos casos declarados fundados, los jueces constitucionales han señalado que la práctica judicial de subsanar, con data obtenida del Reniec y la deficiente identificación e individualización de la persona de quien se presume autoría de un ilícito penal, no solo vulnera el derecho fundamental a la libertad personal, sino también el derecho fundamental al debido proceso, pues afecta los derechos de defensa y debida motivación.

De otro lado, se ha hecho seguimiento a las recomendaciones formuladas al Poder Judicial.<sup>182</sup> Al respecto, advertimos que, en diciembre, el Gerente General del Poder Judicial remitió al Presidente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial el proyecto de Directiva sobre «Procedimiento para la ejecución de audiencias virtuales» para las personas detenidas requisitorias.<sup>183</sup>

A fin de prevenir casos de vulneración a la libertad personal, hemos difundido a nivel nacional cartillas y afiches en los que informamos sobre los derechos fundamentales de las personas en dependencias policiales y el contenido del Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

<sup>179</sup> A la fecha de cierre del presente informe no contamos con cifras oficiales pues todavía estamos procesando la información. Oportunamente daremos a conocer los resultados de esta sistematización.

<sup>180</sup> Precisar documento donde expresa interés.

<sup>181</sup> Indicar fuente de donde se obtienen estas cifras.

<sup>182</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento de Trabajo N° 002-2010-DP/ADHPD, «Problemas en el traslado de personas detenidas requisitorias y propuestas de solución». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012, pp. 8-9.

<sup>183</sup> Cfr. Oficio N° 3197-2012-GG-PJ del 28 de diciembre de 2012.

Todas estas acciones están encaminadas a contribuir a que esta problemática sea superada en el más breve plazo.

## **Derechos de las personas privadas de libertad**

Durante las visitas de supervisión a los establecimientos penitenciarios a nivel nacional constatamos que persisten deficiencias en los servicios de salud, agua, cocina y seguridad, además de sobrepoblación y hacinamiento por el incremento continuo de los internos y las internas.

En efecto, en marzo de 2012, la población penitenciaria ascendió a 55,307 internos; en octubre a 60,239 y en marzo de 2013, fue de 62,444.<sup>184</sup> Se observa, pues, que el nivel de incremento de la población penitenciaria es claramente superior al proceso de construcción de nuevos penales. En el 2012 sólo se ha iniciado la construcción de dos nuevos establecimientos en Chíncha y Cerro de Pasco.

Por otra parte, dos motines marcaron el período. El primero ocurrió el 28 de agosto, cuando cerca de doscientos internos del penal de varones de Socabaya, Arequipa, tomaron como rehenes a siete agentes del Inpe para manifestar su rechazo al recorte de beneficios penitenciarios. Comisionados de nuestra institución intervinieron y, gracias a un acuerdo pacífico, lograron liberar a los rehenes.

El segundo motín ocurrió el 13 de noviembre en el penal de Challapalca, en Tacna. Allí los internos tomaron como rehenes a dieciséis empleados del Inpe y a una trabajadora social como medida de protesta contra sus condiciones de detención. Exigían, además, la clausura del penal.

La situación se complicó cuando los internos tomaron el control total del establecimiento y de todo el armamento que el Inpe tenía almacenado en su interior. Nuestra intervención estuvo dirigida a exhortar a la calma para evitar que la situación se agravara. Finalmente, luego de nuestros comisionados se entrevistaran con los internos amotinados, se consiguió que todos los rehenes fueran liberados. La situación llegó a término sin resultados que lamentar.<sup>185</sup>

Por otra parte, en julio informamos sobre la situación de los nueve centros juveniles que existen en el país y que, a esa fecha, albergaban a 2,278 adolescentes infractores, agrupados tanto en el sistema cerrado como en el sistema abierto.<sup>186</sup>

<sup>184</sup> Información presentada por el Presidente del Instituto Nacional Penitenciario (Inpe) ante la Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas del Congreso de la República, el 12 de marzo de 2013.

<sup>185</sup> Cfr. Actas de intervención defensorial de los días 29 de agosto y 14 de noviembre de 2012. Suscritas por delegados de los internos, autoridades penitenciarias y comisionados de nuestra institución.

<sup>186</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 157 (véase nota 150).

Al respecto, recomendamos a la Policía Nacional disponer el funcionamiento de destacamentos policiales en el exterior de los Centros Juveniles a fin de brindar seguridad externa.<sup>187</sup> La necesidad de esta intervención policial, desatendida hasta ese momento, se formuló considerando la fuga de 27 adolescentes del Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima «Maranguita», entre el 31 de diciembre de 2012 y el 1 de enero del 2013. Cabe señalar que semanas después se produjo otra situación preocupante en el mismo centro juvenil, con el presunto suicidio de un adolescente.<sup>188</sup>

No obstante dicho contexto, es necesario resaltar la labor que realiza la Gerencia de Centros Juveniles, que se expresa en una mejora sustantiva de las condiciones de detención en dichos centros, conforme hemos comprobado en las visitas realizadas durante el primer semestre.<sup>189</sup> Se espera que dicho proceso pueda paliar, en alguna medida, la situación en la que se encuentran los adolescentes.

### Imputabilidad penal de menores de edad

Diversos hechos han motivado la presentación de proyectos de ley que se centran en: *i*) reducir la edad de imputabilidad penal, *ii*) hacer posible la presentación pública de adolescentes y *iii*) trasladar a quienes hayan cumplido la mayoría de edad a penales para adultos. Estos aspectos han merecido nuestra opinión institucional ante el Congreso de la República,<sup>190</sup> al que hemos señalado que la reducción de la edad penal conllevaría una vulneración de la Convención de los Derechos del Niño, que el Perú ha suscrito.

Igualmente, que la presentación pública de los adolescentes reduce la protección establecida por la Convención sobre los Derechos del Niño y el Código de los Niños y Adolescentes. También precisamos que la posibilidad de trasladar a penales para adultos a los infractores que cumplen la mayoría de edad es reconocida por el propio Comité de los Derechos del Niño y la Comisión Interamericana, pero bajo determinados criterios y garantías, controlados judicialmente.<sup>191</sup>

<sup>187</sup> Cfr. Op. cit., p. 100.

<sup>188</sup> Comisionados de la Defensoría del Pueblo acudieron al Centro Juvenil, en donde se entrevistó con las autoridades y familiares del adolescente. La investigación sobre las circunstancias de la citada muerte las realizó la Cuarta Fiscalía Provincial Penal de Lima.

<sup>189</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 157.

<sup>190</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 001-2013-ANA/DP, cuya referencia completa consignamos en la nota siguiente.

<sup>191</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 002-2013-ANA/DP, «Análisis de la propuesta de revelar la identidad y la imagen de adolescentes infractores de la ley penal en los proyectos de ley

## Casos ilustrativos

1. *Caso de afectación a la integridad personal por parte de efectivos policiales (Expediente N° 22978-2012/LIMA).*

El 29 de agosto tomamos conocimiento, a través de los medios de comunicación, del caso de los estudiantes Edward y Enma Ríos Trujillo, quienes fueron detenidos en su domicilio por efectivos de la División de Investigación de Delitos Contra la Trata de Personas de la Policía Nacional del Perú (Divintrap-PNP) acusados de proxenetismo sobre la base de la declaración de una trabajadora sexual. Los ciudadanos también señalaron haber sido agredidos durante su intervención, lo que fue corroborado por el reconocimiento médico legal.

Si bien las autoridades de la Divintrap-PNP señalaron que la intervención fue realizada en flagrancia y que no se había agredido a ninguno de los intervenidos, los ciudadanos ratificaron su denuncia, por lo cual el 21 de septiembre informamos de ella a la Fiscalía Provincial Mixta de El Agustino,<sup>192</sup> para la investigación correspondiente.

2. *Caso de detención arbitraria por homonimia parcial (Expediente N° 07462-2012-PPPDDP).*

El 9 de marzo, el ciudadano Fidel Carlos Arturo Castro Acuña fue detenido cuando viajaba de Sullana a Piura, en base a un mandato de detención por tráfico ilícito de drogas emitido por la Primera Sala Penal de Ayacucho. Al momento de su detención, el ciudadano señaló no haber estado involucrado en ningún delito.

El 10 de marzo, la hermana del detenido presentó una demanda de hábeas corpus contra la Primera Sala Penal de Ayacucho, el Juzgado Mixto de Ayna, en La Mar, Ayacucho, y el Jefe de Apoyo a la Justicia. Dicha demanda se declaró infundada pese a que los propios jueces demandados señalaron que el proceso penal se había iniciado el 21 de enero de 2004 contra Carlos Castro Acuña, nombre que posteriormente fue ampliado, a solicitud del Fiscal, con los datos de identidad del detenido.

---

N° 1870/2012-CR y N° 1878/2012-CR. Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, 2013; Informe de Adjuntía N° 001-2013-ANA/DP. «Análisis de la propuesta de reducir la edad de imputabilidad penal contenida en los proyectos de Ley N° 1024/2011-CR, 1107/2011-CR, 1113-2011/CR, 1590/2012-CR Y 1860-/2012-CR. Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, 2013; y el Oficio N° 0664-2013/DP, del 30 de abril de 2013. Este último oficio contiene nuestra posición institucional sobre los proyectos de ley N° 1867/2012-PJ, 1870/2012-CR, 1872/2012-CR, 1878/2012-CR, 1886/2012-CR, 1887/2012-CR, 1915/2012-CR y 1916/2012-CR.

<sup>192</sup> Mediante Oficio N° 505-2012-DP/OD-LIMA-DH.

A pedido de sus familiares, el 16 de marzo intervinimos a fin de contribuir al esclarecimiento de los hechos. Confrontamos los datos del detenido con los registrados en el Registro Nacional de Requisitorias del Poder Judicial, el Sistema de Requisitorias de la PNP y el Reniec y comprobamos que el mandato de detención había sido emitido con sus datos. Igualmente, indagamos sobre las razones de la demora en el traslado del ciudadano ante el órgano judicial requirente.

El 18 de marzo, el detenido fue trasladado a Lima e internado en la División de Requisitorias de la Policía Nacional. El 20 del mismo mes, la División de Requisitorias nos informó que este se había suicidado en su celda. Si bien el proceso fue archivado ante la muerte del ciudadano, el caso refleja el estado de indefensión y vulnerabilidad generada por una deficiente identificación de la persona procesada.

3. *Caso de detención arbitraria por homonimia parcial (Expediente N° 2990-2012–AYACUCHO).*

El 1 de agosto, la ciudadana Isabel Leonor Valenzuela Cáceres solicitó nuestra intervención, señalando que el 13 de julio su conviviente, Hugo Rubén Mamani Huachaca, había sido detenido cuando viajaba a la ciudad de Lima en base a una requisitoria del Sexto Juzgado Especializado en lo Penal de Huamanga por el delito de tráfico ilícito de drogas. Luego de su detención fue conducido a la ciudad de Ayacucho e internado en el penal de Yanamilla.

La recurrente señaló que su conviviente era inocente y que no tenía vinculación alguna con el delito por el cual había sido detenido.

Nuestra institución verificó que, según el expediente judicial, el 13 de marzo, personal policial del Departamento de Operaciones Tácticas Antidrogas de Huanta (Depotad-Huanta) realizó un operativo en el cruce de la carretera hacia los distritos de Quinoa, provincia de Huamanga, y Huamanguilla, provincia de Huanta, ambos en Ayacucho, e intervino un vehículo que transportaba droga. En este operativo se detuvo al señor Juvenal Huallpa Yucra, quien señaló que la mercancía le fue entregada por una persona de apellidos Mamani Huachaca.

Posteriormente, al mostrársele al intervenido las fotos del Reniec de las personas que tenían dichos apellidos, sindicó a Hugo Rubén Mamani Huachaca, señalando que era una persona de estatura mediana, de pelo ensortijado y con problemas en la pierna derecha.

En ese sentido, solicitamos al juzgado tener presente que el afectado tiene características físicas distintas a las señaladas y que acreditó que el 12 de marzo viajó de Puno a Espinar, Cusco, para reincorporarse a sus labores en el complejo minero de Tintaya (donde se desempeña como geólogo).

Pese a ello, el juzgado denegó el pedido de libertad, por lo que el señor Mamani apeló ante la Primera Sala Penal de Ayacucho. En esta instancia, presentamos un *amicus curiae*, con la finalidad de salvaguardar los derechos del ciudadano afectado. Finalmente, el Colegiado dispuso la libertad del ciudadano tras dos meses de detención.

4. *Caso de detención arbitraria contra ciudadano que actuó en legítima defensa frente a un asalto (Expediente N° 1108-2012-PAPP).*

A través de los medios de comunicación tomamos conocimiento de la detención del estudiante universitario Gastón Mansilla Yupanqui por haber causado la muerte de una persona que pretendió asaltarlo en el Cercado de Lima.

Dado que la resolución que ordenó la detención del mencionado ciudadano no tomó en cuenta su alegación de legítima defensa, presentamos un *amicus curiae* ante el Quincuagésimo Primer Juzgado Penal de Lima y la Segunda Sala Especializada en lo Penal para Procesos con reos en cárcel.

En el referido documento advertimos que el órgano jurisdiccional no había evaluado suficientemente la existencia de la legítima defensa, invocada por el estudiante, hecho que contravenía la Ley N° 27936, que señala que: «cuando existen indicios válidos de legítima defensa, el juez debe imponer mandato de comparecencia y no un mandato de detención». Se abordó también otros aspectos, como la existencia de domicilio conocido y la condición de estudiante universitario del investigado.

Como resultado de nuestra intervención, la Segunda Sala Penal revocó el mandato de detención. Meses después el proceso se archivó definitivamente.

5. *Caso de inadecuadas condiciones de detención en la carceleta de la Corte Superior de Justicia de Huánuco (Expediente N° 2147-2012-HUÁNUCO).*

El 26 de julio, la ciudadana Rocío Barnechea Olivares indicó que su hijo José Carlos Clemente Barnechea estaba detenido en la carceleta de la Corte Superior de Justicia de Huánuco desde el 26 de diciembre de 2011, fecha en que fue derivado del penal por tener exceso de carcelería.

Acudimos a la carceleta y encontramos al hijo de la recurrente y a ocho personas más, todos con arresto domiciliario, en un ambiente de seis metros cuadrados, lúgubre y húmedo. Todos ellos manifestaron tener problemas de salud (problemas respiratorios, estomacales y psicológicos) debido a las condiciones de la detención.

Ante esta grave situación, recomendamos al Segundo Juzgado Penal Liquidador, a la Sala Penal Transitoria y a la Sala Penal Liquidadora de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que dispongan la evaluación médica y psicológica de los detenidos, con la finalidad de conocer su estado de salud y, de ser el caso, coordinar con personal de algún establecimiento de salud para el tratamiento respectivo. Asimismo, solicitamos que las condiciones de detención sean mejoradas y que se atienda con prontitud a los detenidos.

A raíz de nuestra intervención, los órganos judiciales resolvieron la situación jurídica de los detenidos y la Corte Superior de Justicia de Huánuco dispuso labores para mejorar la infraestructura de la carceleta judicial.

## 2.9. Trata de personas

La trata de personas, es decir la captación, el traslado y la acogida (o retención) de personas para ser explotadas, constituye un grave delito pues afecta diversos derechos fundamentales como la vida, la libertad y, especialmente, la dignidad. Lamentablemente, esta terrible práctica se ha extendido a nivel mundial. En el 2004 era considerada la tercera actividad delictiva más rentable, después del tráfico de drogas y de armas. Actualmente ocupa el segundo lugar y solo en Europa mueve siete mil millones de dólares anuales.<sup>193</sup>

La preocupación por este fenómeno se agudiza al saber que la mayoría de víctimas son niños, niñas y adolescentes. Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), casi dos millones y medio de personas están sometidas a trabajos forzosos como resultado de la trata en todo el mundo y, de ellas, entre el 22% y el 50% son niños y niñas.<sup>194</sup>

Según información del Sistema de Registro y Estadística del delito de Trata de Personas y Afines de la Policía Nacional del Perú (Sistema Reta-PNP), a abril de 2012, de las 763 víctimas de trata menores de edad registradas en nuestro país, 91% son niñas y adolescentes mujeres, mientras que el 9% restante corresponde a varones.<sup>195</sup> En esa medida, una niña o adolescente mujer enfrenta una doble victimización.

Por nuestra parte, entre el 2007 y diciembre de 2012, registramos 81 quejas a nivel nacional por este delito. La mayoría de ellas involucra a víctimas

<sup>193</sup> Cfr. MINISTERIO DEL INTERIOR. Plan Nacional de Acción contra la Trata de Personas 2011-2016. Lima: Mininter, 2011, p. 5. Disponible en: [http://www.mininter.gob.pe/userfiles/DS-MIN-004-2011\(1\).pdf](http://www.mininter.gob.pe/userfiles/DS-MIN-004-2011(1).pdf). Consultado el 05 de septiembre de 2012.

<sup>194</sup> Cfr. UNICEF. *Estado Mundial de la Infancia 2012. Niñas y niños en un mundo urbano*. Nueva York: Fondo de Unicef, 2012, p. 31.

<sup>195</sup> Ver en: <http://www.chsalternativo.org/contenido.php?men=L&pad=33&pla=2&sal=2&id=E>. Consultado el 06 de septiembre de 2012.

adolescentes mujeres y se ubican en Cusco, Loreto, Madre de Dios y Ucayali.<sup>196</sup> Esta data concuerda con la que proporcionan otros organismos e instituciones nacionales e internacionales.<sup>197</sup>

Asimismo, hemos identificado que Iquitos y Ucayali son los principales lugares de captación, mientras Lima y Cusco son los principales lugares de explotación. Por su parte, la trata con fines de explotación sexual y la trata con fines de explotación laboral son, en ese orden, las modalidades más recurrentes.

En este contexto, nuestra actuación está orientada a que estos casos sean puestos en conocimiento de la Policía Nacional, el Ministerio Público y el Poder Judicial y a supervisar los procesos penales que se inician. También protegemos a las víctimas, apoyamos su rescate, les brindamos asesoría legal y colaboramos con su traslado y el de sus familiares hasta sus ciudades de origen.

Complementariamente, hemos participado regularmente en las reuniones del Grupo Multisectorial de Lucha contra la Trata de Personas.

### **Acciones de prevención**

Hemos incidido también en labores de sensibilización, a través de reuniones, charlas y talleres, así como mediante la distribución nacional de trípticos y afiches que alertan sobre este delito y la difusión de anuncios en diversas emisoras radiales del país.

Estas actividades se realizaron en diferentes instituciones educativas a nivel nacional, especialmente en Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Chimbote, Huánuco, Ica, Jaén, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, Tarapoto, Tingo María, Tumbes y Ucayali.

Por otro lado, en diciembre informamos sobre la evaluación que hicimos de la capacidad del Estado para proteger a las personas menores de edad contra este delito, y se verificó el nivel de cumplimiento de las obligaciones previstas en el

---

<sup>196</sup> Los 81 casos mencionados provienen de las quejas registradas en el ámbito nacional y su detalle es el siguiente: Cusco (11), Madre de Dios (6), Loreto (5), Ucayali (5), Lima (5), Callao (4), Chimbote (3), Tumbes (3), Piura (3), Huancavelica (2), Ayacucho (2), Huánuco (2), Satipo (1), Jaén (1), Junín (1), Moquegua (1), San Martín (1), Tarapoto (1), Tacna (1), Cajamarca (1), Pasco (1), Ica (1) y Arequipa (1). Por su parte, la Adjuntía para los Derechos Humanos y Personas con Discapacidad registró 9 casos y la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia, 6.

<sup>197</sup> De acuerdo a la información recogida en el Boletín de junio de 2011 del Observatorio de la Criminalidad del Ministerio Público, entre enero de 2009 y diciembre de 2010 se registraron 422 casos, con un total de 805 víctimas, de las cuales el 81.4% son mujeres y el 12.3%, varones.

Reglamento de la Ley contra la trata de personas.<sup>198</sup> En ese sentido, recomendamos la modificación del artículo 153° del Código Penal, pues su redacción actual es confusa y origina situaciones de impunidad y problemas de interpretación, no solo para los operadores jurídicos en el ámbito penal —como jueces o fiscales—, sino también para quienes tienen que diseñar e implementar políticas públicas contra la trata de personas.

Además, hemos promovido la emisión de ordenanzas regionales y municipales para prevenir y combatir esta problemática. En ese sentido, debemos destacar la ordenanza<sup>199</sup> mediante la cual el Gobierno Regional de Huánuco declaró de interés regional «la prevención y lucha contra la trata de personas» y creó la Red Multisectorial de Lucha contra la Trata de Personas en dicha región. También, la ordenanza<sup>200</sup> del Gobierno Regional de Moquegua que creó la Comisión Regional contra la trata de personas y tráfico ilícito de migrantes.

## Casos ilustrativos

### Un caso emblemático de trata

1. *Caso de indebida actuación judicial en la investigación del delito de trata, en la modalidad de explotación sexual (Expediente 0707-2009-005373-PIURA).*

La trata de personas, en particular la relacionada con la explotación sexual, representa uno de los peores flagelos de nuestra sociedad. Por ello, el 2012 realizamos el seguimiento a la investigación penal iniciada a raíz de la denuncia de la ciudadana de iniciales J.I.P.C., quien fue obligada a ejercer la prostitución durante aproximadamente dos años en el local denominado «Night club La Noche», en Piura.<sup>201</sup>

En ese sentido, presentamos un *amicus curiae* en la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa, en el que aportamos elementos provenientes de nuestra propia investigación<sup>202</sup> y solicitamos la adopción de medidas de protección para garantizar la integridad de la denunciante y los testigos.<sup>203</sup>

<sup>198</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes». Lima: Defensoría del Pueblo, 2013. Cabe añadir que el Reglamento de la Ley contra la Trata de Personas fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2008-IN.

<sup>199</sup> Ordenanza Regional N° 017-2011-CRGRH, del 29 de diciembre de 2011

<sup>200</sup> Ordenanza Regional N° 11-2012-CR-GRM, del 11 de octubre de 2012.

<sup>201</sup> En el Oficio N° 0011-2013-DP/PAD se detallan las acciones defensoriales frente a este caso.

<sup>202</sup> Mediante Oficio N° 637-2011-OD/DP-Piura, del 20 de abril de 2012..

<sup>203</sup> Mediante Oficio N° 1585-2011-DP/OD-Piura, del 13 de octubre de 2011. Una copia de este oficio fue

En este contexto, el 28 de enero de 2013 el Juzgado Penal Colegiado A de la Corte Superior de Justicia de Piura absolvió a cuatro de los cinco imputados. Esta decisión generó mucha preocupación, pues no solo implicaba culminar un proceso sin determinar la responsabilidad correspondiente, sino que colocaba en un riesgo inminente a la ciudadana J.I.P.C., una vez perdida la protección del Estado.

Ante ello, solicitamos a la Tercera Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Piura,<sup>204</sup> a la Unidad de Asistencia de Víctimas y Testigos de Piura<sup>205</sup> y al Presidente de la Junta de Fiscales Superiores de Piura,<sup>206</sup> mantener las medidas de protección adoptadas inicialmente. A su vez, mediante comunicación del 31 de enero de 2013, solicitamos al Fiscal de la Nación que disponga la continuidad de la protección brindada a la ciudadana.<sup>207</sup>

Finalmente, durante el trámite de impugnación de sentencia promovida por el Ministerio Público, aportamos al colegiado superior algunos criterios que incidían en la necesidad de mantener las medidas de protección y de realizar una debida motivación de las razones para confirmar o desvirtuar la responsabilidad penal de los investigados.

Al cierre de la edición del presente informe, el 30 de abril, la citada sentencia de primera instancia fue anulada y se ordenó un nuevo juzgamiento en el que se superen los diferentes defectos de motivación advertimos por el Colegiado.<sup>208</sup>

2. *Caso de trata de personas, en la modalidad de explotación laboral (Expediente N° 0303-2012-000697-AREQUIPA).*

En marzo, la ciudadana de iniciales J.Z.L., denunció en nuestra Oficina de Arequipa que, desde hace seis años, su empleadora no le pagaba ningún tipo de retribución económica por el servicio doméstico que le prestaba y, más bien, recibía una mala alimentación y era víctima de maltrato psicológico de su parte.

remitida al Presidente de la Junta de Fiscales Superiores del Ministerio Público, Distrito Judicial de Piura.

<sup>204</sup> Mediante Oficio N° 150-2013-DP/OD-Piura, del 28 de enero de 2013.

<sup>205</sup> Mediante Oficio N° 151-2013-DP/OD-Piura, del 28 de enero de 2013.

<sup>206</sup> Mediante Oficio N° 152-2013-DP/OD-Piura, del 28 de enero de 2013.

<sup>207</sup> Mediante Oficio N° 0206-2013/DP, del 31 de enero de 2013.

<sup>208</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 001-2013-DP/ADM, «Resultado de la investigación defensorial en el caso de la ciudadana J.I.P.C.». Lima: Defensoría del Pueblo, 2013.

Asimismo, indicó que permanecía encerrada en la casa y únicamente podía salir acompañada de su empleadora, quien le retenía su DNI. Narró, incluso, que una vez logró escapar gracias a la ayuda de los vecinos (no tenía ningún pariente en Arequipa) y presentó una denuncia policial, pero esta, finalmente, no prosperó.

Iniciada nuestra intervención tomamos conocimiento de que la empleadora y la víctima habían llegado a conciliar ante el Ministerio Público por lo que recordamos a dicha entidad sobre la imposibilidad de conciliar frente a una situación como la descrita. Es más, le exhortamos a ampliar la denuncia por el delito de trata de personas con fines de explotación laboral.

Paralelamente, gestionamos la asignación de un abogado de oficio para la víctima y, ante la Dirección Regional de Trabajo, conseguimos que la empleadora pague todo el monto adeudado y que se brinde alojamiento a la víctima en un albergue.

Con todo ello, actualmente realizamos el seguimiento del caso.

## 2.10. Acceso a la justicia

Las quejas, petitorios y consultas de la ciudadanía continúan reflejando situaciones de vulneración al debido proceso y el incumplimiento de deberes por parte de algunas instituciones que integran el sistema de justicia.

Por este motivo, hemos prestado especial atención a las deficiencias que persisten en materia de adecuada motivación de las decisiones judiciales y a las dificultades que enfrentan las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual ante el sistema de justicia. Asimismo, realizamos el seguimiento al proceso de judicialización de casos sobre violaciones a los derechos humanos.

En este último ámbito, colaboramos con el Consejo Nacional de la Magistratura (CNM) remitiéndole información registrada a nivel nacional sobre las quejas planteadas por la ciudadanía contra los magistrados y magistradas que participan en los procesos evaluación y ratificación.<sup>209</sup> Asimismo, el Poder Judicial consolidó su relación interinstitucional con la Defensoría del Pueblo, manteniendo a un representante de la Corte Superior de Justicia de Lima (Csjl) como coordinador de enlace con nuestra institución.<sup>210</sup> Asimismo, priorizamos el fortalecimiento de

<sup>209</sup> Convocatorias N° 001-2012-CNM, 002-2012-CNM, 003-2012-CNM, 004-2012-CNM, 005-2012-CNM y 006-2012-CNM.

<sup>210</sup> Mediante Resolución Administrativa N° 092-2012-P-CSJLI-PJ, publicada en *El Peruano* el 2 de febrero de 2012, se designó a Alicia Margarita Gómez Carbajal como Coordinadora de Enlace entre la Csjl y nuestra institución.

capacidades de los jueces y juezas del país en materia de transparencia, acceso a la información pública, hábeas data y amparo laboral.<sup>211</sup>

### Motivación de las resoluciones judiciales

Todos los jueces tienen la obligación de motivar adecuadamente sus decisiones. A su vez, esta obligación constituye un derecho fundamental que forma parte de la garantía constitucional de un debido proceso. Sin embargo, aún persisten serios problemas en la motivación de las decisiones judiciales que configuran graves afectaciones a los derechos de la persona y de la ciudadanía en general.

Al respecto, dos casos han resultado bastante ilustrativos de esta situación. El primero corresponde a un proceso penal con mandato de detención, seguido en el Tercer Juzgado Penal de Lima contra el estudiante universitario Gastón Gabriel Mansilla Yupanqui por el delito de homicidio simple, al haber causado la muerte de una persona que pretendió asaltarlo.

Nuestra investigación determinó que no se evaluó adecuadamente la existencia de indicios suficientes sobre la existencia o la inexistencia de una legítima defensa, pese a que la Ley N° 27936, Ley de condiciones del ejercicio de la legítima defensa, establece que los jueces deben imponer mandato de comparecencia restringida cuando existan indicios válidos de legítima defensa.

Asimismo, la decisión judicial se tomó sin evaluar suficientemente el peligro de fuga, así como aquellos aspectos relacionados con el entorpecimiento del proceso por parte del detenido, la existencia de domicilio conocido y la condición de estudiante universitario del señor Mansilla.

Durante el trámite de impugnación, nuestra institución presentó un *amicus curiae*<sup>212</sup> en el que se sostuvo que la privación de la libertad del estudiante no debía prolongarse sobre la base de una resolución judicial que no cumple con los requisitos constitucionales mínimos.

Finalmente, el 12 de enero, la Segunda Sala Especializada en lo Penal con reos en cárcel de la Corte Superior de Justicia de Lima revocó la decisión de primera instancia y dispuso la liberación del estudiante.

El segundo caso corresponde al de la periodista del diario *Perú 21*, Gina Elizabeth Sandoval Cervantes, a quien en mayo se le inició un proceso penal con

<sup>211</sup> Cfr. CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA. *Memoria 2011-2012*. Lima: Corte Superior de Justicia de Lima, 2012, p. 103.

<sup>212</sup> Escrito de *amicus curiae* del 12 de enero de 2012 (Expediente N° 490-2012).

mandato de detención por el delito de revelación de secretos nacionales, sin una debida motivación.

El argumento principal para ordenar su detención fue la inasistencia de la periodista a una citación del Ministerio Público. Sin embargo, dicha resolución no justificaba las razones por las que estas circunstancias eran suficientes para concluir que la periodista eludiría la investigación.

Al respecto, nuestra institución remitió el Informe de Adjuntía N° 002-2012-AAC al Quincuagésimo Juzgado Penal de Lima, con el objeto de que reevalúe el mandato de detención, pues no existían elementos suficientes que justificasen una medida tan drástica y excepcional.<sup>213</sup>

Finalmente, mediante resolución del 21 de mayo de 2012, se varió el mandato de detención por el de comparecencia restringida, garantizándose el derecho a la libertad individual de la ciudadana.

### **Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia familiar y sexual**

Hemos realizado un trabajo permanente sobre el acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia sexual y familiar, así como del otorgamiento efectivo de garantías durante el proceso judicial.

En ese sentido, participamos como observadores en las sesiones de coordinación del Grupo de Trabajo del Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015,<sup>214</sup> espacio en el que se evalúan los diferentes planes y propuestas de acción de las instituciones responsables del cumplimiento de los objetivos estratégicos del plan.

Por otro lado, el Congreso de la República aprobó la Ley N° 29990, que prohíbe expresamente la conciliación en los procesos por violencia familiar,<sup>215</sup> lo que coincide con reiteradas recomendaciones defensoriales.<sup>216</sup>

<sup>213</sup> Oficio N° 543-2012-DP, del 18 de mayo de 2012.

<sup>214</sup> Este Grupo de Trabajo es presidido por un representante del Ministerio de la Mujer e integrado por los representantes del Poder judicial, Ministerio Público, así como de Minitier, Minsa, Minedu, Minjus, Relaciones Exteriores y Trabajo.

<sup>215</sup> Ley 29990, Ley que modifica el artículo 170° del Código de los niños y adolescentes, el artículo 7-A del Decreto Legislativo N° 1070, Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 26872, Ley de Conciliación, y el artículo 7° de la Ley N° 27939, Ley que establece el procedimiento en casos de faltas y modifica los artículos 440°, 441° y 444° del Código Penal, a fin de eliminar la conciliación en los procesos de violencia familiar. Véase *El Peruano* del 26 de enero de 2013.

<sup>216</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 95, «La protección penal frente a la violencia familiar en el Perú». Lima: Defensoría del Pueblo y Asociación Cultural María Plaza, 2005, pp. 148-149. Cfr. tam-

Por otro lado, el 3 de mayo suscribimos un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional con la Academia de la Magistratura (Amag) como parte del seguimiento de nuestras recomendaciones en materia de violencia sexual.<sup>217</sup> A partir de este convenio, nuestra institución coordinó con la Amag el diseño y la implementación de cursos sobre violencia de género y derechos fundamentales a ser incorporados en el plan de estudios de dicha entidad.

También emitimos opinión técnica sobre el Proyecto de Ley N° 1616/2012-PE que propone reconocer otras formas de comisión de este ilícito penal. Al respecto, expresamos la necesidad de incorporar otras circunstancias agravantes, por ejemplo, cuando las muertes se dan en un contexto de trata de personas o cuando el hecho ocurre después de una denuncia policial por violencia familiar.<sup>218</sup>

### **Acceso a la justicia de víctimas de graves violaciones a los derechos humanos.**

Hemos continuado supervisando el proceso de judicialización de las graves violaciones a los derechos humanos, bajo en el entendido de que asegurar el debido procesamiento y la sanción de los responsables de estos crímenes es un medio indispensable para reivindicar a las miles de víctimas y alcanzar la tan ansiada reconciliación nacional.

En seguimiento a dos informes defensoriales previos,<sup>219</sup> solicitamos al Poder Judicial y al Ministerio Público información sobre las medidas adoptadas para superar las graves dificultades advertidas. También requerimos información sobre el estado actual de los procesos ante la Sala Penal Nacional y la Fiscalía Superior Coordinadora de la Fiscalía Superior Penal Nacional y Fiscalías Penales Supraprovinciales.

Al respecto, el Poder Judicial nos informó sobre algunas medidas adoptadas,<sup>220</sup> las cuales sin embargo resultan insuficientes para superar las deficiencias y

---

bién DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 110, «Violencia familiar: un análisis desde el derecho penal». Lima: Defensoría del Pueblo, 2006, pp. 121-122. El 2012 reafirmamos nuestra posición en la opinión técnica sobre el Proyecto de Ley N° 461/2011-CR, que remitimos al Congreso de la República el 18 de enero mediante Oficio N° 063-2012-DP.

<sup>217</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 004-2011-DP/ADM, «Violencia sexual en el Perú: un estudio de casos judiciales». Lima: Defensoría del Pueblo, 2011.

<sup>218</sup> Mediante Oficio N° 110-2012-DP/PAD, del 28 de diciembre de 2012.

<sup>219</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 004-2011-DP/ADHPD, «La actuación del Poder Judicial en el marco del proceso de judicialización de graves violaciones a derechos humanos». Lima: Defensoría del Pueblo, 2011, e Informe de Adjuntía N° 10-2010-DP/ADHDP, «El proceso de judicialización de violaciones de derechos humanos en el Distrito Judicial de Junín. Tercera Fiscalía Provincial Penal de Huancaayo. Lima: Defensoría del Pueblo, 2010.

<sup>220</sup> Mediante Oficio N° 291-2012-DDHH/PJ, del 6 de septiembre de 2012.

limitaciones encontradas y fortalecer el proceso de justicia. Posteriormente, la Sala Penal Nacional nos alcanzó, la información solicitada sobre el estado de los procesos, adjuntando, además, las sentencias emitidas entre junio de 2011 y junio de 2012.<sup>221</sup>

Asimismo, hemos seguido de cerca las audiencias de algunos casos emblemáticos, como el juicio oral por la matanza de Accamarca y el caso Cabbitos.

Por otro lado, en el mes de agosto solicitamos información al Jefe del Instituto de Medicina Legal (IML) sobre las intervenciones antropológicas desarrolladas a nivel nacional por el Equipo Forense Especializado y el número de cuerpos recuperados e identificados.<sup>222</sup>

De acuerdo con la información proporcionada por el IML, entre mayo de 2010 y julio de 2012, se exhumaron 911 individuos. De ellos, 534 fueron analizados y 488 identificados.<sup>223</sup> Esta realidad evidencia la necesidad de contar con una política pública de búsqueda, identificación y restitución de restos de las víctimas mortales o desaparecidas durante el periodo de violencia.

## Caso ilustrativo

### Caso emblemático de juzgamiento de graves violaciones a los derechos humanos

*Caso Barrios Altos, campesinos de El Santa y Pedro Yauri*

El 20 de julio, la Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, al resolver un recurso de nulidad,<sup>224</sup> redujo las penas impuestas a los integrantes del denominado «Grupo Colina», como consecuencia de declarar que sus ilícitos no constituyen delitos de lesa humanidad y de excluir de la investigación al delito de asociación ilícita.

El 17 de agosto, nuestra institución presentó un *amicus curiae*<sup>225</sup> en el proceso de amparo iniciado contra dicha resolución por el Procurador

<sup>221</sup> Mediante Oficio N° 337-2012-MC-SPN, del 26 de septiembre.

<sup>222</sup> Oficio N° 187-2012-P/ADHPD, del 1 de agosto de 2012.

<sup>223</sup> Oficio N° 2483-2012-MP-FN-IML/JN, recibido el 3 de septiembre de 2012.

<sup>224</sup> Nos referimos al Recurso de Nulidad N° 4104-2010, del 20 de julio de 2012.

<sup>225</sup> Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/documentos/informe-dp-fallo-colina.pdf>

Público Especializado en Materia Constitucional del Minjus,<sup>226</sup> con el fin de contribuir a que el magistrado constitucional cuente con criterios técnico-jurídicos para resolver el caso. En ese sentido, dejamos constancia de que la decisión de la Sala Penal Permanente constituía un grave retroceso en el juzgamiento de violaciones a los derechos humanos, pues desconocía, además, los precedentes jurisprudenciales de la propia Corte Suprema y la Corte IDH en casos similares.

Posteriormente, la Corte IDH, en ejercicio de su labor de seguimiento del *Caso Barrios Altos vs. Perú*, cuestionó la referida resolución y señaló que, con ella, el Estado Peruano no estaba cumpliendo con el deber de investigar los hechos.<sup>227</sup>

En atención a ello, el 27 de septiembre la resolución suprema fue anulada por la propia Sala Penal Permanente de la Corte Suprema, con lo cual el proceso de amparo concluyó por sustracción de la materia.<sup>228</sup>

## 2.11. Identidad

El derecho a la identidad es un presupuesto indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales. La documentación, que es correlato de este derecho, otorga carácter legal a la existencia de las personas y funda, así, el primer vínculo entre el Estado y su población.

La indocumentación, por el contrario, constituye un problema de exclusión social que afecta a las poblaciones más vulnerables, pues las sitúa en una situación de invisibilidad respecto de las políticas públicas.

Por ejemplo, tanto la Ley del Presupuesto Público para el año fiscal 2011 como las del 2012,<sup>229</sup> establecen que la selección de nuevos usuarios y nuevas usuarias en todos los programas sociales se debe realizar previa identificación de las personas con sus respectivos documentos nacionales de identidad (DNI), así

<sup>226</sup> La demanda del Minjus fue presentada ante el Séptimo Juzgado Constitucional de Lima, el 24 de julio. En ella se alegó la vulneración de los derechos fundamentales a la verdad, a la igualdad en la aplicación de la ley y a la debida motivación de las resoluciones judiciales. La demanda se encuentra disponible en el portal web del Minjus: <http://www.minjus.gob.pe/slide-view/presentan-accion-de-amparo-contra-fallo-que-reduce-con-dena-a-integrantes-del-grupo-colina/>

<sup>227</sup> Cfr. CORTE IDH. Resolución en el caso Barrios Altos vs. Perú. Cumplimiento de sentencia, 7 de septiembre de 2012.

<sup>228</sup> Cfr. [http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/documentos/RN\\_4104\\_2010.pdf](http://historico.pj.gob.pe/CorteSuprema/documentos/RN_4104_2010.pdf)

<sup>229</sup> Publicada en *El Peruano* el 9 de diciembre del 2010.

como de la evaluación de elegibilidad realizada por el Sistema de Focalización de Hogares (Sisfoh).

En los últimos años se ha realizado esfuerzos para registrar y documentar a la población de zonas rurales de pobreza y pobreza extrema, como lo demuestra la elaboración de un plan para resolver en el mediano plazo la problemática de la indocumentación.<sup>230</sup> Este plan supera el enfoque cuantitativo y traza como eje central el desarrollo humano a través de la identidad.

Dicho plan contiene medidas de incidencia con diferentes actores locales para posicionar la importancia del derecho al nombre y a la identidad, así como medidas para integrar los esfuerzos de las instituciones públicas y las organizaciones de la sociedad civil para atender en forma eficaz todo el ciclo de la documentación. Apuesta también por la aplicación de políticas públicas orientadas a garantizar la correcta, oportuna y permanente documentación de la población, diseñando medidas explícitas para superar las barreras existentes, así como para atender a la población en zonas de difícil acceso, como la implementación de promotores comunitarios de la identidad o el registro gratuito a través de registradores itinerantes, entre otros.

Se espera que la aplicación cabal de las actividades del plan logre reducir la brecha de indocumentados y, además, que la población conozca y valore la importancia de la documentación para el ejercicio de sus derechos. Para ello es fundamental el rol que cumple las municipalidades, en términos de funcionamiento y administración de las oficinas registrales de estado civil (Orec) instaladas en los gobiernos locales y en las comunidades nativas. Esto debe ir acompañado de una mejora en el procedimiento para la selección y designación de los registradores civiles y la potenciación de sus capacidades.

### Indocumentación y pobreza

Si bien no existe una cifra oficial de personas indocumentadas en el país, esta fluctúa, a octubre de 2012, en aproximadamente 4.6% del total de la población.<sup>231</sup>

<sup>230</sup> Cfr. REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL. Plan Nacional Perú contra la Indocumentación 2011-2015. Lima: Reniec, 2012. Se aprobó mediante Resolución Jefatural N° 548-2011-JNAC/RENIEC del 16 de noviembre del 2011.

<sup>231</sup> Esta cifra fue señalada tanto por el Jefe Nacional de Reniec como por la Ministra de Desarrollo Social e Inclusión, a propósito de la suscripción de un convenio de cooperación entre ambas instituciones. Cfr. [http://www.rpp.com.pe/2012-10-10-midis-y-reniec-firman-convenio-para-otorgar-dni-a-personas-indocumentadas-noticia\\_529496.html](http://www.rpp.com.pe/2012-10-10-midis-y-reniec-firman-convenio-para-otorgar-dni-a-personas-indocumentadas-noticia_529496.html)

Principalmente las personas que viven en situación de mayor pobreza y exclusión son las que tienen dificultades para obtener su DNI, lo cual conlleva a que tengan limitados sus derechos al nombre, a la identidad, a elegir o ser elegido. Asimismo, que no tengan posibilidad de acceder a los servicios públicos que brinda el Estado, como el Seguro Integral de Salud (SIS), ni puedan ser evaluadas por el Sisfoh para determinar su elegibilidad o no elegibilidad como usuarios y usuarias de los programas sociales que tienen como objetivo, precisamente, revertir la pobreza e impulsar el desarrollo social.<sup>232</sup>

Nuestra entidad priorizó sus acciones hacia el significativo porcentaje de indocumentados absolutos y relativos, en situación de pobreza y extrema pobreza de las zonas rurales y urbano marginales, los más excluidos entre los excluidos. Puesto que estas poblaciones están atomizadas y dispersas, se articularon acciones con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis) para efectuar un trabajo sostenido de incidencia a fin de lograr que se les considere como beneficiarios de los programas sociales.

Cabe destacar que el Reniec se ha comprometido a atender a este sector de indocumentados en base al barrido censal realizado por el Midis, que contiene un listado de medio millón de personas indocumentadas en situación de pobreza y extrema pobreza que deberían ser beneficiarios de los programas sociales.<sup>233</sup> Para ello concretamos hasta cuatro reuniones de trabajo con el Midis, el Reniec y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp), para facilitar una propuesta de intervención interinstitucional que priorizara a la población de los quintiles 1 y 2. En dichas reuniones cumplimos labores de coordinación.

De otro lado, atendimos más de cien casos de personas indocumentadas a nivel nacional y logramos establecer un canal de coordinación formal con Reniec para su documentación urgente, con procedimientos simples y cortos, para su afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS).

<sup>232</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 19, «Aportes los Programas Sociales de contenido alimentario, a partir de la supervisión al Programa Integral de Nutrición (PIN)». Lima: Defensoría del Pueblo, Programa de Descentralización y Buen Gobierno, 2012.

<sup>233</sup> Cfr. Convenio de cooperación interinstitucional entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, de octubre de 2012. Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tCCf1B71Q8J:www.midis.gob.pe/index.php/es/transparencia-informacion-adicional/visitas-a-qali-warma/doc\\_download/306-24-convenio-de-cooperacion-interinstitucional-entre-midis-y-reniec+convenio+reniec+midis&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tCCf1B71Q8J:www.midis.gob.pe/index.php/es/transparencia-informacion-adicional/visitas-a-qali-warma/doc_download/306-24-convenio-de-cooperacion-interinstitucional-entre-midis-y-reniec+convenio+reniec+midis&cd=1&hl=en&ct=clnk&gl=pe)

También organizamos dos reuniones de trabajo de incidencia con responsables de la toma de decisión sobre el certificado de nacido vivo (CNV), consiguiendo que el Minsa y el Reniec mejoraran el sistema de registro electrónico a nivel de los establecimientos de salud públicos y privados en Lima, pues este sistema presentaba problemas. Así, se diseñó un enlace de comunicación para las consultas sobre el procedimiento entre los operadores del sistema con las dos instituciones públicas involucradas.

Debe destacarse también que, en abril, en alianza estratégica con el Reniec, documentamos a más de treinta mil personas y supervisamos más de mil establecimientos de la administración pública vinculados al circuito de la documentación. Dicha supervisión se realizó en el marco del Proyecto «Inclusión Social: Identidad y Ciudadanía», financiado por la Unión Europea, que se propuso contribuir con la mejora de los servicios, atendiendo a los plazos, requisitos y costos previstos en la normativa vigente.

Asimismo, en atención a una recomendación defensorial,<sup>234</sup> el Reniec simplificó el procedimiento de inscripción de los menores de edad albergados en los Centros de Asistencia Residencial (CAR): ahora la inscripción se realiza solo con el Informe Social emitido por el CAR en el que actúa como declarante el director del centro.<sup>235</sup> Este es un avance significativo pues anteriormente los casos de niños, niñas y adolescentes no podían resolverse debido a la exigencia de contar con una declaratoria de abandono previa.

Por otra parte, la jurisdicción funcional y territorial del Reniec necesita redefinirse para superar problemas de acceso y cobertura, pues actualmente algunas oficinas jefaturales atienden tres regiones o parte de ellas, lo que genera limitaciones, sobre todo cuando un ciudadano realiza trámites complejos tales como rectificaciones administrativas de partidas de nacimiento y DNI. Tal es el caso de la Jefatura Regional 9, ubicada en Cusco,<sup>236</sup> que atiende a Cusco, Apurímac y Madre de Dios.

Un reto pendiente también es la digitalización de las actas de nacimiento y la interconexión de las oficinas de registro civil (Orec). Esta es una condición necesaria para contar con un servicio más rápido y eficiente a favor de la población. Otro reto está en lograr que las campañas de documentación en zonas alejadas y de dispersión poblacional, vitales para la inclusión social, sirvan también para promover derechos como salud y educación, cuyo ejercicio es facilitado por la obtención del DNI.

<sup>234</sup> Mediante Oficio N° 1260-2012-DP, del 11 de octubre.

<sup>235</sup> Cfr. Oficio N° 001478-2012/SGEN/RENIEC, del 20 de noviembre.

<sup>236</sup> Véase: <http://www.reniec.gob.pe/portal/homeAgencia.htm> (revisada el 5 de diciembre de 2012).

En el mismo sentido, se hace imprescindible un mayor compromiso de todas las instancias del Estado para garantizar el derecho a la identidad, de modo que todo funcionario público que trata con personas indocumentadas se comprometa a facilitar su identificación, en coordinación con el Reniec.

### Casos ilustrativos

1. *Caso de limitaciones al acceso al derecho a la identidad (Expedientes N° 0909-2012, 00811-2012, 00812-2012 y 00813-2012).*

El 29 de marzo, durante un viaje itinerante tomamos conocimiento de que las ciudadanas Rosita Macusi Ruiz, Arminda Macusi Vela y el ciudadano Edwin Vela Macusi, de la Comunidad Nativa San Pedro de Patayaquillo, en la cuenca del río Chambira, distrito de Urarinas, acudieron a la Municipalidad Distrital de Trompeteros para realizar la inscripción extemporánea de sus nacimientos y tramitar sus respectivos DNI.

Refirieron que si bien su comunidad se encuentra dentro de la jurisdicción de la localidad de Maypuco, capital del distrito de Urarinas, a cuatro días de distancia, la relativa cercanía de Trompeteros (a ocho horas de camino) hacía de este distrito una plaza más accesible.

Pese a ello, el registrador civil de Trompeteros se negó a registrarlos y, a insistencia de dichas personas, condicionó la inscripción del nacimiento a la presentación de una copia de la afiliación al SIS, la declaración jurada del Apu de su comunidad y el certificado de supervivencia.

Durante una entrevista, los funcionarios de la municipalidad nos indicaron que tales documentos tenían por finalidad acreditar que los recurrentes pertenecían a la referida comunidad. Ante ello, se le recordó que, de acuerdo con la normativa vigente, en este caso procedía la inscripción con la declaración de testigos y la declaración jurada de no inscripción. Complementariamente, se recordó<sup>237</sup> los deberes del municipio en esta materia.

El 7 de junio, la comuna de Trompeteros nos comunicó<sup>238</sup> que había implementado nuestras recomendaciones y que había dispuesto medidas para que hechos como este no se vuelvan a repetir.

<sup>237</sup> Mediante Oficio N° 293-2012-DP/ODL.

<sup>238</sup> Mediante Oficio N° 020-2012-AMD-MDT.

2. *Caso de restricción ilegal para la emisión de partidas de nacimiento (Expediente N° 399-2012).*

Nuestra institución constató, de oficio, que la Oficina de Registro y Estado Civil de la Municipalidad Distrital de Socabaya exigía, para la inscripción extemporánea de nacimientos, la presentación de una fotocopia legalizada del DNI de ambos padres y la exhibición de los originales, fotocopia del carnet de vacunas, certificado de nacido vivo, constancia de matrícula de la institución educativa donde estudia, certificado de homologación de huellas dactilares, constancia de no inscripción de la municipalidad donde nació, fotocopia del DNI de testigos y la presencia de los mismos, así como un certificado de no registro de identidad en el Reniec.

Estos requisitos son contrarios a lo dispuesto en la Ley N° 29462, que establece que para dicho trámite solo debe presentarse el certificado de nacimiento o, en su defecto, un documento similar como partida de bautismo, certificado de matrícula escolar con mención de los grados cursados o la declaración jurada suscrita por dos personas en presencia del registrador.

Tras verificar el hecho vulneratorio, nuestra institución recomendó a la citada municipalidad que adecúe su procedimiento de inscripción a la Ley N° 29462. Finalmente, estas recomendaciones fueron implementadas por el municipio.<sup>239</sup>

3. *Caso de cobro ilegal para la inscripción de nacimiento (Expediente N° 391-2012-DP/PASCO).*

Durante una supervisión se advirtió que el Texto Único de Procedimientos Administrativos (Tupa) de la Municipalidad Provincial de Pasco establecía el cobro de S/. 26.87 por derecho de trámite para iniciar el procedimiento de reposición de acta de nacimiento a solicitud de parte y, además, exigía la compra del Formulario Único de Trámite (FUT), cuyo costo era de ocho soles.

Estos cobros eran ilegales pues, según lo dispuesto por el artículo 3° de la Ley N° 29312, el citado trámite es gratuito, por lo que se recomendó.<sup>240</sup> al municipio que los suprima del Tupa, excluya la adquisición del FUT como requisito para iniciar el trámite y disponga la reproducción y distribución gratuita a los solicitantes.

En respuesta, la indicada municipalidad nos informó.<sup>241</sup> que cumplió con implementar nuestras recomendaciones y que, además, dispondría la devolución de los cobros indebidos a los ciudadanos que lo solicitasen.

<sup>239</sup> Según informó mediante Oficio N° 130-2012-MDS, del 14 de agosto del 2012.

<sup>240</sup> Mediante Oficio N° 060-2012-DP/PASCO, del 10 de febrero del 2012.

<sup>241</sup> Mediante Carta N° 042-2012-GM-HMPP, del 13 de noviembre del 2012.

4. *Caso de condicionamiento ilegal para la entrega del Certificado de Nacido Vivo en un centro de salud (Expediente N° 1521-2012/HUÁNUCO).*

El 25 de mayo, la ciudadana María Noreña Ramírez, residente del caserío de Chicopampa, comprensión del centro poblado de Quera, distrito de Santa María del Valle (Huánuco), acudió a nuestra institución señalando que el personal del Centro de Salud de Quera le exigía el pago de quinientos nuevos soles o la compra de dos colchones por el mismo valor, para que se le pueda expedir un certificado de nacido vivo (CNV).

Durante la supervisión realizada, se corroboró las exigencias referidas, las cuales derivaban de un acuerdo establecido por funcionarios y autoridades del centro poblado de Quera, como concepto de multa aplicado a la ciudadana recurrente por haberle realizado un parto domiciliario. Asimismo, en tanto no pagara la multa, se le restringió la entrega de los alimentos del Programa Integral de Nutrición (PIN), se le negaron los beneficios del Programa de Control de Crecimiento y Desarrollo (Cred) y los controles obstétricos con el objetivo que no fueran transferidos a su familia los incentivos monetarios del Programa Juntos.

Frente a ello, se recomendó al responsable del centro de salud y a las autoridades del lugar que informen públicamente a la población que la entrega del CNV es gratuita y no está condicionada a ningún pago. También se les recordó que la entrega de los alimentos del PIN debe ser oportuna y completa, que se deben atender los controles del Cred y obstetricia de forma continua y siempre que las personas así lo requieran.

Complementariamente, se comunicó<sup>242</sup> de estos hechos al Midis, a fin de que mejore los niveles de coordinación y supervisión de las instituciones competentes.

Asimismo, nuestra oficina de Huánuco realizó una carpa informativa, distribuyó material informativo y realizó una capacitación a funcionarios y autoridades del centro poblado de Quera respecto del circuito de la documentación.

Acogiendo nuestras recomendaciones, se publicó en la fachada del Centro de Salud un aviso sobre la gratuidad e inmediatez en la entrega del CNV. De igual modo, se nos informó que se cumplió con la entrega de los alimentos faltantes y se brindó a la recurrente los controles de salud que requería.

<sup>242</sup> Mediante Oficio N° 589-2012, del 1 de junio de 2012.

## 2.12. Migrantes

La migración internacional constituye uno de los procesos sociales y económicos más importantes y complejos de los últimos tiempos, pues implica múltiples desplazamientos sociales, culturales y políticos, que generan otro tipo de identidades, relaciones y también desigualdades.

En el contexto del Convenio Marco de Cooperación con *Progetto Mondo* Movimiento Laico América Latina, nuestra institución ejecuta actualmente el proyecto «Perú migrante: promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea»,<sup>243</sup> con el objetivo de contribuir a la reducción de los niveles de vulnerabilidad legal, social y económica que caracterizan al sector migrante peruano en Italia.

En el marco de este proyecto se ha fortalecido a las oficinas defensoriales de Junín, Puno, Tacna y Tumbes,<sup>244</sup> donde, durante el 2012, atendimos 1,203 casos de afectaciones a los derechos de los migrantes, entre quejas, petitorios y consultas.<sup>245</sup>

De otro lado, con la finalidad de establecer una agenda de temas prioritarios en materia migratoria, la Oficina Defensorial de Puno sostuvo reuniones con las autoridades migratorias regionales, participando además en las reuniones de Trabajo Multisectorial sobre la Implementación de un Plan Regional en el marco de la Ley contra la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes. Asimismo, hemos establecido relaciones con las autoridades del Estado Plurinacional de Bolivia y con representantes de asociaciones de residentes peruanos y peruanas en las ciudades vecinas de La Paz y El Alto.

Como consecuencia de dichas reuniones hemos recomendado que se incorpore en la agenda del Primer Comité de Frontera Altiplánico, que se desarrollará durante el 2013, la atención de temas relacionados con seguridad, discriminación, demora en trámites administrativos, trata de personas, registro de ingreso y salida del país en horario nocturno, entre otros, que afectan a nuestra población migrante.

Por otra parte, nuestra Oficina Defensorial de Tacna participó en las reuniones de la Mesa de Concertación sobre Migrantes y Trata de Personas, que abordó con especial interés la problemática de la migración irregular,

<sup>243</sup> Dicho proyecto es cofinanciado por la Unión Europea y participan como socios Fórum Solidaridad Perú y la Fondazione ISMU de Italia.

<sup>244</sup> Se ha priorizado a estas oficinas defensoriales por estar ubicadas cerca a zonas de frontera en las que se presenta un gran número de población migrante. Por otro lado, se escogió Junín porque el proyecto lo identificó como un lugar de origen de los peruanos y peruanas que migran a Italia.

<sup>245</sup> De acuerdo con las cifras de nuestro Sistema de Información Defensorial (SID).

incidiendo en la necesidad de garantizar el acceso a la información y orientación al migrante. Para tal efecto, dicha oficina elaboró un tríptico donde se brindó orientación a los peruanos y peruanas que desean migrar a Chile. Su distribución se realizó durante los primeros meses de 2013 en las ciudades de Arequipa, Moquegua y Tacna.

Asimismo, en noviembre de 2012, nuestras oficinas defensoriales de Tacna y Moquegua participaron en el Primer Comité de Integración y Desarrollo Fronterizo Perú-Chile, realizado en la ciudad de Arica, Chile, con el objetivo de fortalecer el proceso de cooperación e integración fronteriza a través de un nuevo enfoque que privilegia los ámbitos económico y social. En dicha reunión se abordó la problemática de los peruanos que vienen trabajando en condiciones inadecuadas, que atentan contra su salud e integridad, en los valles de Azapa, Chile. También se logró incorporar en la agenda del Comité el tema de la retención de documentos de identidad de peruanos en Arica.

En la frontera norte, durante las supervisiones efectuadas por la Oficina Defensorial de Tumbes, se advirtió que muchos compatriotas desconocían la vigencia del Estatuto Migratorio Permanente Perú-Ecuador, que facilita la regularización migratoria de personas en ambos países. Por este motivo realizamos dos carpas informativas y de promoción de derechos en los cantones de Portovelo y Machala, provincia de El Oro, Ecuador. Igualmente, participamos en la IX Reunión del Comité de Frontera El Oro-Tumbes.

También intervinimos en las reuniones de la Mesa de Trabajo Intersectorial para la Gestión Migratoria,<sup>246</sup> encargada de coordinar, evaluar, proponer, priorizar y supervisar políticas y acciones vinculadas a la gestión integral migratoria. En ese marco, se conformó el Grupo de Trabajo de Promoción y Protección de los Derechos de los Migrantes en el Exterior, a fin de atender oportunamente el retorno de numerosos peruanos y peruanas indultados por el gobierno chileno, así como establecer algunos niveles de actuación para enfrentar la situación de la población haitiana que ingresa al país con visados falsos y que son víctimas de organizaciones de tráfico de personas y redes de corrupción.

### **Una mirada a la migración peruana en Italia: experiencias en Milán, Génova y Turín**

En noviembre de 2011 visitamos las ciudades italianas de Milán, Turín y Génova, donde nos entrevistamos con inmigrantes connacionales, cónsules peruanos, autoridades migratorias y de seguridad italianas, funcionarios públicos (*Defensore Civico* y autoridades municipales), académicos, miembros de asociaciones y

<sup>246</sup> Creada por Decreto Supremo N° 067-2011-PCM del 27 de julio del 2011.

organizaciones no gubernamentales, italianos y peruanos, expertos en el tema. Ello nos permitió conocer las principales demandas de la población peruana en Italia, así como dar cuenta de la supervisión a la organización de los consulados y los recursos con los que cuentan para garantizar el derecho de protección consular de nuestros connacionales.<sup>247</sup>

En ese sentido, analizamos la legislación italiana en materia migratoria y la legislación comunitaria de la Unión Europea vinculada con la criminalización de la migración ilegal y los procesos de expulsión. También dimos cuenta de las principales preocupaciones de los peruanos que residen en las ciudades visitadas, como la falta de un convenio bilateral de seguridad social, de licencia de conducir, de reconocimiento de grados y títulos, entre otros.

Al respecto, recomendamos al Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE): *i*) que reanude las negociaciones con el gobierno italiano para la suscripción de un Acuerdo sobre el reconocimiento recíproco de las licencias de conducir y *ii*) que gestione, en coordinación con la Mesa Intersectorial, un mecanismo que brinde información previa sobre el proceso migratorio, los derechos y deberes de los migrantes, la labor del consulado y los probables riesgos a los que se exponen estas personas.

En esa línea, también recomendamos al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (Mintra) que, en coordinación con el MRE, publique y difunda los alcances del Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica en materia de Migración Laboral suscrito con el Ministerio de Trabajo y Políticas Sociales de Italia, e impulse el proyecto de Convenio de Seguridad Social entre Perú e Italia.

Complementariamente, le recomendamos al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Mimp) que, en coordinación con el MRE, evalúe mecanismos o programas de acompañamiento, orientación y soporte respecto de los procesos de reunificación familiar, para las mujeres migrantes y sus hijos.

Finalmente, se le recomendó al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que asigne mayores recursos económicos para ejecutar el proyecto de estandarización y mejoras cualitativas de la gestión consular, el cual está contenido en el Programa Presupuestal con enfoque de resultados denominado «Optimización de la Política de Protección y Atención a las Comunidades Peruanas en el Exterior».

---

<sup>247</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 016-2012-DP/ADHPD, «Una mirada a la migración peruana en Italia: experiencias en Milán, Génova y Turín». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, 2012.

## Promoción de derechos de las personas migrantes

A fin de coadyuvar en la labor de difusión sobre los derechos de las personas migrantes, realizamos diversas actividades de difusión e información sobre las etapas del proceso migratorio.

Entre abril y diciembre, realizamos talleres de difusión y sensibilización en Junín, Tacna y Puno. Asimismo, en junio, realizamos en Tumbes la Feria Binacional Perú-Ecuador «Por una migración digna y contra la trata de personas». Gracias a ella hemos podido establecer una estrecha relación con la Unidad contra la Trata de Personas del Ministerio del Interior del Ecuador. Esta misma Feria se realizó, en el mismo mes, en Arequipa y Huancayo.

En octubre, con la colaboración de la Comisión Andina de Juristas (CAJ), realizamos en Puno el Seminario «Situación actual de las dinámicas migratorias en la zona fronteriza y su impacto en los derechos de las personas migrantes». En Tumbes, asimismo, desarrollamos un taller de capacitación sobre la migración internacional, el tráfico ilícito de migrantes y los riesgos de la migración ilegal, que estuvo dirigido a funcionarios públicos vinculados con el proceso migratorio.

Finalmente, publicamos una versión actualizada de la cartilla «Guía básica para la persona migrante»,<sup>248</sup> que contiene información renovada sobre teléfonos y páginas web de organizaciones y entidades involucradas con la temática migratoria. También publicamos la «Guía básica para migrantes peruanos y peruanas que viajan a Italia»,<sup>249</sup> que busca promover una migración segura con destino a Europa, especialmente hacia dicho país, a fin de coadyuvar en la reducción de la migración clandestina y prevenir los riesgos asociados a ella, como el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas.

### 2.13. Memoria y reparaciones

Hemos sido claros en que, como país, no podemos olvidar la tragedia del crimen inhumano, la desaparición de personas, la violación sexual contra las mujeres, el asesinato alevé y la matanza de inocentes que produjo la violencia iniciada por Sendero Luminoso en el periodo 1980-2000. Olvidarlo significaría no aprender de lo ocurrido.

Por ello es imprescindible garantizar justicia y reparación a las víctimas y promover espacios de memoria que les sirvan a las futuras generaciones

<sup>248</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Guía básica para la persona migrante». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

<sup>249</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. «Guía básica para migrantes peruanos y peruanas que viajan a Italia». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

para entender que un verdadero país solamente puede construirse en democracia y en paz.

### No al Movadef

En enero de 2012, recomendamos<sup>250</sup> al Jurado Nacional de Elecciones (JNE) denegar la solicitud de inscripción como partido político de la denominada organización «Por Amnistía y Derechos Fundamentales» (Movadef), pues esta es una entidad de fachada del grupo narco-terrorista Sendero Luminoso que defiende la ideología denominada «Pensamiento Gonzalo» y, por tanto, atenta contra el sistema democrático y la vigencia de los más elementales derechos fundamentales en el Perú. Señalamos, pues, que permitir dicha inscripción, implicaría una vulneración directa de nuestra Constitución Política y un incumplimiento, por parte del Estado, de los compromisos asumidos para asegurar el sistema democrático. Cabe destacar que, finalmente, el JNE informó que la solicitud del Movadef fue denegada en base a la decisión del Registro de Organizaciones Políticas, luego de que dicha organización retiró su solicitud.

Por otra parte, hemos insistido en que la reparación integral a las víctimas de la violencia contribuirá a superar la fractura social y avanzar hacia la ansiada reconciliación nacional. Por ello, en el transcurso de estos años de supervisión del proceso de implementación del Plan Integral de Reparaciones (PIR), hemos buscado no solo impulsar su avance sino también mantener el tema en la agenda pública para que sea atendido por el Estado de manera integral, oportuna, eficiente y sostenida.

Hasta diciembre, se encontraban inscritas en el Registro Único de Víctimas (RUV) un total de 153,344 víctimas individuales, 5,789 comunidades afectadas y 32 organizaciones de desplazados.

No obstante, conforme a lo señalado en anteriores informes,<sup>251</sup> durante el período no se han advertido avances significativos en esta materia. Si bien, en noviembre de 2011 el Poder Ejecutivo inició las reparaciones económicas, la

<sup>250</sup> Mediante Oficio N° 096-2012-DP, del 30 de enero de 2012. Dicho documento fue presentado en el trámite de apelación iniciado por el Movadef contra Resolución N° 008-2012-ROP/JNE, del Registro de Organizaciones Políticas del JNE que, inicialmente, resolvió denegar su solicitud de inscripción como partido político.

<sup>251</sup> Cfr. entre otros: Defensoría del Pueblo. Informe Defensorial N° 139, «A cinco años de los procesos de reparación y justicia en el Perú. Balance y desafíos de una tarea pendiente». Lima: Defensoría del Pueblo, 2008, así como también Informe de Adjuntía N° 128, «El Estado frente a las víctimas de la violencia. ¿Hacia dónde vamos en políticas de reparación y justicia?». Lima: Defensoría del Pueblo, 2007.

implementación de estas, tanto a nivel individual como colectivo, ha presentado diversos problemas.

En efecto, durante el periodo recibimos diversas quejas por la demora en la calificación de las solicitudes y en la entrega de los certificados por parte del Consejo de Reparaciones. A la fecha existen 17,409 solicitudes individuales y 803 solicitudes de comunidades pendientes de calificación, mientras que 66,526 certificados aún no han sido entregados.

De otro lado, hemos impulsado que los gobiernos regionales y locales adopten medidas en esta materia. Así, debemos destacar la Ordenanza Municipal N° 176-MDL, de la Municipalidad de Lurigancho-Chosica, Lima, del 31 de mayo del 2012, que aprueba el Plan de Reparaciones para las víctimas de la violencia residentes en su jurisdicción. Dicha ordenanza dispone, entre otros aspectos, la condonación de las deudas por arbitrios municipales (limpieza pública, parques y jardines y serenazgo) contraídas por las víctimas de la violencia entre el 2000 y el 2012. También exonera a estas personas del pago de los arbitrios del período 2013-2016.

### **Reparaciones económicas individuales**

En junio de 2011 se publicó el Decreto Supremo N° 051-2011-PCM, que establece el plazo de conclusión del proceso de determinación e identificación de los beneficiarios del programa de reparaciones económicas, los criterios de priorización para la entrega de reparaciones, así como el monto de la misma.

Dicha norma ha sido objeto de severos cuestionamientos de nuestra parte y de las organizaciones de afectados, debido a tres aspectos fundamentales:

1. Porque dispone irregularmente el cierre del registro de beneficiarios de las reparaciones económicas individuales después del 31 de diciembre de 2011, generando un doble estándar en casos de víctimas que tienen similar afectación. Es decir, las víctimas y los familiares reconocidos por el Consejo de Reparaciones hasta esa fecha podrán acceder a una reparación económica, pero aquellos inscritos después serán registrados como víctimas, pero no recibirán reparación económica ninguna.
2. Porque contiene criterios de priorización arbitrarios e irrazonables para la entrega de las reparaciones que desnaturalizan este derecho. Así, la norma disponía que solo pueden recibir reparaciones económicas los padres mayores de ochenta años de los fallecidos y desaparecidos, que, además, no tengan soporte familiar. Ello es contraproducente en un país en el que el promedio de vida no alcanza esa edad, mucho menos en zonas rurales. Adicionalmente, se exigía que la esposa o conviviente de desaparecidos y fallecidos, así como las víctimas de violación sexual y

discapacidad permanente, tengan más de 65 años de edad para acceder a dicho beneficio.

3. Porque establece un monto reducido de diez mil nuevos soles como reparación. Este, además de no haber sido determinado con criterios técnicos, resulta inferior respecto de otras reparaciones económicas como las entregadas a los miembros de Comités de Autodefensa (S/. 39,000.00) o de los beneficios que reciben los funcionarios y servidores públicos.

Teniendo en cuenta estas consideraciones, remitimos diversas comunicaciones al Ministerio de Justicia (Minjus)<sup>252</sup> y al Congreso de la República,<sup>253</sup> para recomendar la adopción de las medidas correctivas que permitan asegurar una adecuada reparación a las víctimas de la violencia.

Ante estos cuestionamientos, el Poder Ejecutivo remitió al Congreso de la República el Proyecto de Ley N° 1356/2011-PE, Ley que establece los criterios de ejecución del Plan de Reparaciones Económicas del Plan Integral de Reparaciones (PIR), que buscó corregir el criterio de priorización para el otorgamiento de las reparaciones económicas establecido en el citado decreto supremo.

Nuestra institución recomendó<sup>254</sup> que, además del criterio de antigüedad de la afectación propuesto, se evaluara la incorporación de los criterios fijados por el propio Reglamento del PIR (víctimas adultas mayores, mujeres y personas con discapacidad), así como los casos de personas que padezcan enfermedades graves y que requieran de urgente tratamiento.

El 15 de enero de 2013 fue publicada la Ley N° 29979, que aunque no tomó en cuenta la sugerencia de incluir los casos de personas enfermas, facultó al Minjus para que establezca, mediante un reglamento, otros criterios complementarios.

### **Reparación a víctimas del terrorismo (modificar el D.S. N° 051-2011-PCM)**

Si bien es importante que se hayan modificado los criterios iniciales para la entrega de las indemnizaciones, aún está pendiente la tarea de modificar dos aspectos cuestionables del Decreto Supremo N° 051-2011-PCM, vinculados con el cierre del RUV y al incremento del monto de la reparación económica, conforme se acordó en la 115° Sesión Ordinaria de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel (Cman), realizada el 10 de noviembre de 2011.

<sup>252</sup> Oficio N° 289-2012-DP/ADHPD, del 7 de diciembre de 2012, dirigido al Viceministro de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia del Minjus.

<sup>253</sup> Oficio N° 241-2012-DP/ADHPD, del 9 de octubre de 2012, dirigido a la Presidenta de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República.

<sup>254</sup> Idem.

Por otro lado, advertimos algunos problemas en el marco de la ejecución del programa de reparaciones económicas. Uno de ellos tiene que ver con la situación de los beneficiarios que han fallecido sin poder hacer efectiva su reparación. Sobre este particular, hemos recomendado<sup>255</sup> que se aplique el derecho sucesorio, de tal manera que sean los herederos legales los que cobren la indemnización. La Cman ha encargado un estudio al respecto.<sup>256</sup>

Asimismo, hemos recibido quejas de personas adultas mayores que no habían sido incluidas en ninguna de las listas<sup>257</sup> para el cobro de su reparación, aun cuando este derecho les correspondía de acuerdo con los criterios de priorización iniciales. Al respecto, la Cman informó que la demora se debía a que estos beneficiarios presentaban más de una afectación y se estaba a la espera de aclarar si les correspondía una o más de una indemnización. Ante ello, recomendamos<sup>258</sup> que se les incluya en la siguiente lista, considerándoles al menos el pago por una de sus afectaciones. Gracias a ello, estas personas fueron incluidas en la Lista 8, publicada en diciembre de 2012.<sup>259</sup>

## Reparaciones colectivas

Entre el 2007 y el 2011, el mayor impulso en materia de reparaciones por parte del Estado estuvo centrado en el programa de reparaciones colectivas. Hasta octubre de 2012 este programa contemplaba la implementación de proyectos en el 26% de comunidades inscritas en el Registro Único de Víctimas (RUV).

Sin perjuicio de ello, persisten varios problemas, como las demoras en la ejecución de proyectos o en el desembolso de dinero, la falta de sostenibilidad o mantenimiento de aquellos, o la desnaturalización del sentido reparatorio.

Por otro lado, con relación a las reparaciones colectivas para los grupos desplazados no retornantes, se ha participado en la discusión del proyecto de lineamientos para este programa específico, aportando en su contenido y compartiendo sus alcances con las organizaciones de afectados.<sup>260</sup>

<sup>255</sup> En diversas reuniones con funcionarios de la Cman y del Viceministerio de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia del Minjus.

<sup>256</sup> Esta información nos fue alcanzada en las reuniones mencionadas en la nota a pie anterior.

<sup>257</sup> En el 2012 se publicaron las Listas 6, 7 y 8, con un total de 15,782 beneficiarios aptos para cobrar las indemnizaciones económicas que fluctuaron entre S/. 555.56 y S/. 10,000.00

<sup>258</sup> Oficios N° 216-2012-DP/ADHPD, del 7 de septiembre de 2012 y N° 219-2012-DP/ADHPD, del 13 de septiembre de 2012, ambos dirigidos al Secretario Ejecutivo de la Cman.

<sup>259</sup> Resolución Ministerial N° 0311-3012-JUS, del 17 de diciembre de 2012 y Resolución Ministerial N° 0322-2012-JUS, del 26 de diciembre de 2012

<sup>260</sup> A través de reuniones periódicas con el equipo multisectorial encargado de aprobar los lineamientos del programa de reparaciones colectivas para desplazados, con organizaciones de afectados, y mediante la

## El programa Beca 18—Repared

La Cman impulsó acciones ante el Minedu con la finalidad de implementar un programa de becas descentralizado para víctimas de la violencia. Así, en septiembre, el Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo (Pronabec) creó el Programa Beca 18—Repared, consistente en cincuenta becas de pregrado para las víctimas, acreditadas en el RUV, de entre 18 y 29 años.

Hemos saludado esta iniciativa porque beneficia a las víctimas. No obstante, advertimos algunos problemas de índole normativa que dificultan su eficacia y alcance. Esto porque, conforme al Decreto Supremo N° 047-2011-PCM, solo el 7% de las víctimas acreditadas se encuentra en el rango de edad establecido y solo pueden ser beneficiarios los hijos de las víctimas fallecidas o desaparecidas.

En efecto, el citado decreto supremo modificó el artículo 18° del Reglamento del PIR y señaló como beneficiarios de las reparaciones en educación a: *i*) los beneficiarios individuales que por razón del proceso de violencia tuvieron que interrumpir sus estudios, *ii*) los hijos de las víctimas fallecidas o desaparecidas y *iii*) los hijos producto de violación sexual de una víctima de violación sexual.

Si bien la norma indica que con ello se busca hacer más efectiva y oportuna la ejecución del Programa Repared, lo cierto es que excluyó de la cobertura a un importante grupo de personas, pues, aunque se permite a las víctimas directas retomar sus estudios o culminarlos, muchos de ellos, que superan los cuarenta o los cincuenta años, preferirían que su derecho sea cedido a favor de sus hijos e hijas. Asimismo, la norma desconoce que existen miles de hijos e hijas que vieron frustradas sus posibilidades de estudiar y culminar una profesión o carrera técnica, a consecuencia del desplazamiento, el encierro o las secuelas físicas y psicológicas que sufrieron sus padres, o de las limitaciones de estos para acceder a un trabajo por alguna discapacidad adquirida.

Oportunamente pusimos de relieve esta problemática y recomendamos al Minjus y a la Cman que establezcan la figura de cesión de derechos, de modo que la persona acreditada como víctima que no pueda o no desee estudiar por diversas razones, pueda ceder su derecho a un descendiente de primera o segunda generación (hijos e hijas o nietos y nietas, respectivamente).<sup>261</sup>

---

remisión de comunicaciones a la Secretaría Ejecutiva de la Cman (Oficios N° 094-2012-DP/ADHPD, del 12 de abril de 2012 y N° 249-2012-DP/ADHPD, del 17 de octubre de 2012).

<sup>261</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 015-2012-DP/ADHPD, «Análisis de la problemática actual para las Reparaciones en Educación: la necesidad de modificación del Artículo 18° del Reglamento del Plan Integral de Reparaciones». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

Si bien se requiere la modificación del artículo 18° del Reglamento del PIR, se ha avanzado en eliminar el requisito de la edad y ampliar el número de becas para las siguientes convocatorias.

De otro lado, en marzo intervinimos para que un grupo de hijos de desplazados puedan acceder a los beneficios que dos universidades nacionales destinaban a víctimas de la violencia (reserva de vacantes, exoneración de pago por examen de admisión, entre otros). Dichas universidades aceptaron que estos jóvenes presentaran sus partidas de nacimiento y las acreditaciones de sus padres como víctimas para acceder a dichos beneficios.

### **El Seguro Integral de Salud (SIS) para víctimas de la violencia**

El programa de reparaciones en salud se ha materializado, básicamente, a través de la inclusión de las víctimas acreditadas en el SIS.

Esta medida es importante. No obstante, seguimos recibiendo diversas quejas debido a algunas dificultades como cobros indebidos, falta de medicamentos, calidad deficiente en la atención y maltrato por parte del personal de salud en las postas médicas.

Igualmente, recibimos quejas de víctimas acreditadas en el RUV, a quienes se les indicaba que estaban impedidos de afiliarse al SIS por no contar con la calificación socioeconómica que otorga la Unidad Central de Focalización del Sisfoh, aun cuando la «Directiva que regula el proceso de afiliación al Régimen de Financiamiento Subsidiado del SIS»<sup>262</sup> dispone que las víctimas de la violencia pueden ser afiliadas a este seguro sin necesidad de la evaluación del Sisfoh.

De otro lado, en abril fueron aprobados los «Lineamientos para el acompañamiento psicosocial a familiares de personas desaparecidas», estando pendiente la atención al componente en salud mental de los beneficiarios.

### **Casos ilustrativos**

1. *Caso de restricción indebida para la entrega de reparaciones económicas a una víctima de la violencia (Expediente N° 861-2012-HUÁNUCO).*

El 2 de marzo, la ciudadana Grimanesa Ricapa Morales presentó una queja contra una funcionaria del Banco de la Nación de Huánuco que se negó a entregarle

<sup>262</sup> Cfr. Resolución Jefatural N° 190-2012/SIS, que aprueba la Directiva Administrativa N° 1-2012-SIS/GA.

a su madre, Julia Morales Porras, el monto de la reparación económica que le correspondía como víctima de la violencia. Dicha funcionaria les había señalado que, dada la avanzada edad de la beneficiaria (ochenta años), debía presentar un certificado notarial que acreditara su capacidad jurídica para realizar el pago a su favor.

En consecuencia, hicimos saber a la jefa de operaciones del Banco y a su asesor legal de la ilegalidad del requisito, pues solo a través de un proceso judicial de interdicción civil se puede declarar la incapacidad jurídica de una persona. Se les recordó, además, su obligación de facilitar la entrega de las citadas reparaciones.

En atención a la recomendación efectuada, la funcionaría dispuso el pago del monto de la reparación económica a la señora Morales.

2. *Caso de restricción indebida al acceso de las víctimas de la violencia al programa de reparaciones en educación (Expediente N° 335-2012-CUSCO).*

El 17 de febrero recibimos el pedido de intervención de la ciudadana Bettina Bravo Carrasco, quien señaló que su hermana, Mariela Bravo Carrasco, deseaba postular a la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco (Unsaac) en la modalidad de hijos de afectados por la violencia, pero que la universidad le estaría exigiendo mayor documentación para acreditar su condición.

Atendiendo a ello, recomendamos al rector de la Unsaac que implementara medidas para facilitar el acceso a dicha casa superior de estudios a los hijos e hijas de las víctimas de la violencia que hubieran cedido su derecho a favor de los primeros.<sup>263</sup> Igualmente, que considerara que ese grupo de estudiantes pueda ser evaluado junto con los otros grupos que postulan en las modalidades especiales, pero respetando las vacantes de cada uno.

De otro lado, recomendamos<sup>264</sup> al presidente de la Comisión de Admisión de la Unsaac que evalúe la posibilidad de adjudicar vacantes a los demás postulantes hijos de víctimas de la violencia política admitidos en el proceso de admisión, especialmente a los que obtuvieron nota aprobatoria y no pudieron obtener una vacante.

Atendiendo a ello, el Consejo Universitario de la Unsaac admitió de manera especial a diecisiete hijos de víctimas de la violencia política, entre ellos a la hermana de la recurrente.<sup>265</sup>

<sup>263</sup> Mediante Oficio N° 318-12/DP/OD-CUSCO/RS, del 24 de febrero de 2012.

<sup>264</sup> Mediante Oficio N° 330-12/DP/OD-CUSCO/RS, del 27 de febrero de 2012.

<sup>265</sup> Cfr. Resolución N° CU-067-2012-UNSAAC, del 26 de marzo de 2012.

## 2.14. Descentralización

La descentralización es una de las reformas prioritarias del Estado. Su propósito es impulsar el desarrollo integral y sostenido del país y mejorar la calidad de vida de la población, principalmente de la más pobre y excluida.

Este proceso se inició hace diez años y, sin duda, ha tenido importantes avances, como la propuesta del Plan Nacional de Descentralización 2012-2016,<sup>266</sup> elaborado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) con el objetivo de establecer la hoja de ruta del Estado para impulsarlo y consolidarlo.

### Agenda pendiente en descentralización

Existe una agenda pendiente de fortalecimiento de la descentralización y mejoras en la gestión eficiente de los gobiernos regionales. También está pendiente completar la transferencia de competencias y capacidades a los gobiernos regionales y las responsabilidades a los gobiernos locales. Asimismo, están incompleta la articulación intergubernamental, el fortalecimiento institucional, la descentralización fiscal, la integración, la conformación de regiones y el cumplimiento de las leyes de participación ciudadana y rendición de cuentas.

En este contexto, el referido plan debiera ayudar a alcanzar grados importantes de coordinación y articulación a nivel intersectorial e intergubernamental para diseñar e implementar las políticas públicas. Ello aún no es visible por un inadecuado funcionamiento de espacios como el Consejo de Coordinación Intergubernamental (CCI) y la poca importancia que los ministerios, entes rectores de la política nacional, le han dado para garantizar la implementación de las políticas nacionales y el desarrollo integral y sostenido del país.

Así, por ejemplo, algunos programas sociales, como el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, fueron diseñados desde el Midis sin una debida coordinación con otros sectores involucrados y otros niveles de gobierno, situación que ha impedido su adecuado funcionamiento en todas las regiones del país

Asimismo, observamos que algunas normas emitidas desde el nivel nacional podrían limitar las competencias de los gobiernos regionales, como en minería y trabajo, si se prescinde de una previa coordinación. Por ejemplo, luego de

<sup>266</sup> Cfr. PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. Plan Nacional de Descentralización 2012-2016. Lima: PCM, Secretaría de Descentralización, 2012. Fue aprobado mediante Resolución de Secretaría de Descentralización N° 077-2012-PCM/SD.

haberse realizado el proceso de transferencia para que los gobiernos regionales asuman la competencia de fiscalización laboral, se aprobó la Ley N° 29981, con la cual el nivel nacional retomó algunas de esas competencias.<sup>267</sup> Situaciones como esta deben ser, sin duda, mejoradas.

De otro lado, advertimos dificultades en los gobiernos regionales y locales para el cumplimiento de los plazos de los procedimientos administrativos, así como una falta de acciones de fiscalización y sanción ante denuncias vecinales. Estas situaciones son originadas, principalmente, por gestiones regionales cuyos funcionarios no están suficientemente capacitados o desconocen los criterios para ejercer sus nuevas competencias.

### Transferencia de competencias a los gobiernos regionales

Hasta diciembre,<sup>268</sup> el proceso de transferencia de competencias y funciones sectoriales a los gobiernos regionales —incluida la Municipalidad Metropolitana de Lima—<sup>269</sup> registró un avance aproximado del 92.6%.<sup>270</sup>

Sin embargo, como lo hemos advertido,<sup>271</sup> dicho proceso se está realizando sin garantizar las capacidades de gestión de los gobiernos regionales para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios y su mejora, conforme lo prevén los principios de la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización. Ello se evidencia, por ejemplo, en las dificultades que debe enfrentar este nivel de gobierno para gestionar servicios fundamentales como salud y educación, situación de la que no escapa ningún gobierno regional.

<sup>267</sup> Mediante la Ley N° 29981 se creó la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil) y se modificó el literal f del artículo 48° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales respecto a las funciones asignadas a dicho nivel de gobierno para las inspecciones laborales a las pequeñas empresas y las microempresas.

<sup>268</sup> De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 335-2012-PCM, «Aprueban plan de supervisión y evaluación de las competencias sectoriales transferidas a los gobiernos regionales y locales, con enfoque de gestión descentralizada de servicios públicos».

<sup>269</sup> Al estar sujeta a un régimen especial por ejercer su jurisdicción sobre la capital de la república, la Municipalidad Metropolitana de Lima, además de las funciones que le corresponden como gobierno local metropolitano, asume también las competencias y funciones reconocidas a los gobiernos regionales.

<sup>270</sup> De acuerdo con la Resolución Ministerial N° 335-2012-PCM, «Aprueban plan de supervisión y evaluación de las competencias sectoriales transferidas a los gobiernos regionales y locales, con enfoque de gestión descentralizada de servicios públicos», publicado en *El Peruano* el 29 de diciembre de 2012.

<sup>271</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 141, «Hacia una descentralización al servicio de las personas: recomendaciones en torno al proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales». Lima: Defensoría del Pueblo, 2009. También: DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjunta N° 17, «Estado actual del proceso de transferencia de competencias a los gobiernos regionales: tareas pendientes». Lima: Defensoría del Pueblo, Programa de Descentralización y Buen Gobierno, 2011.

Otra muestra de lo señalado es que solo han sido publicadas ocho leyes de organización y funciones en igual número de ministerios,<sup>272</sup> por lo que están pendientes las del Minedu, Minsa, Minem y Vivienda, Construcción y Saneamiento.

En el mismo sentido, hasta abril solo el MTC y el Mintra aprobaron los nuevos lineamientos para la elaboración de las matrices de delimitación de competencias y distribución de funciones entre niveles de gobierno.<sup>273</sup>

Como se advierte, el desorden y la falta de claridad en el proceso de transferencia de competencias se han mantenido. Una excelente oportunidad para superar tales dificultades la ofreció la conformación y la entrada en funcionamiento de las Comisiones Intergubernamentales Sectoriales para la construcción de la gestión descentralizada,<sup>274</sup> cuyo objetivo es la identificación de los servicios compartidos, los roles de cada nivel de gobierno y el sinceramiento de los recursos adicionales que deben ser transferidos a los gobiernos descentralizados para brindar servicios de calidad a la población.

No obstante, estas comisiones no funcionan de manera regular y sostenida, lo que impide avances significativos. Es importante, por ello, que la Secretaría de Descentralización de la PCM —órgano conductor del proceso de descentralización— dicte las pautas y lineamientos para reimpulsar el funcionamiento de dichas Comisiones, fortalecer el proceso de transferencia de competencias y funciones y generar la oportunidad para que se elaboren, de manera coordinada entre los tres niveles, las matrices de delimitación de competencias y distribución de funciones.

### **Transferencia de responsabilidades a los gobiernos locales**

En el caso de los gobiernos locales, se priorizó la transferencia de los programas sociales que estuvieron a cargo del anterior Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (Mimdes). Esta transferencia se realizó con las mismas dificultades que en el caso de los gobiernos regionales, es decir, bajo un procedimiento que no permitía garantizar las capacidades efectivas de los gobiernos locales para gestionar los programas sociales transferidos. Así, se puso en riesgo la prestación de servicios a poblaciones vulnerables como en el caso de los

<sup>272</sup> Estos ministerios son: Agricultura, Ambiente, Cultura, Producción, Trabajo y Promoción del Empleo, Transporte y Comunicaciones, Desarrollo e Inclusión Social y Mujer y Poblaciones Vulnerables.

<sup>273</sup> Aprobados por Resolución Ministerial N° 097-2012-PCM.

<sup>274</sup> El Decreto Supremo N° 047-2009-PCM establece que las Comisiones Intergubernamentales Sectoriales deben ser presididas por un representante del ministerio que la conforma e integradas por un representante del Ministerio de Economía y Finanzas, un representante de la Secretaría de la Descentralización y representantes de los gobiernos regionales y locales.

comedores populares o del Programa de Alimentación y Nutrición al Paciente Ambulatorio con Tuberculosis y Familia (Pantbc).

Asimismo, la transferencia de algunos programas sociales a nivel provincial se frustró, como en los casos del Programa Integral de Nutrición (PIN), que fue cancelado,<sup>275</sup> y del Programa Wawa Wasi, que fue absorbido por un nuevo programa social.<sup>276</sup> Igualmente, la transferencia de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) a los gobiernos locales quedó temporalmente sin efecto al haber sido reasumidos por el gobierno nacional.<sup>277</sup>

Los ejemplos reseñados constituyen indicadores desfavorables que no fortalecen ni hacen sostenible el proceso de descentralización. En consecuencia, es necesario que la Secretaría de Descentralización de la PCM proponga un plan de transferencia de competencias sectoriales y programas sociales a los gobiernos locales. Este plan debe ser progresivo y ordenado, de modo que garantice las capacidades de gestión de los gobiernos y asegure la transferencia de los recursos vinculados a las nuevas responsabilidades.

Es importante también, como recomendamos en su oportunidad,<sup>278</sup> que cada Sector formule un plan de acompañamiento y evaluación de la gestión de los programas sociales transferidos que permita fortalecer las capacidades de gestión y, de ser el caso, proponga pautas para mejorar la prestación de los servicios a la población.

### Articulación intergubernamental

La Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, creó el Consejo de Coordinación Intergubernamental (CCI) con la finalidad de impulsar las relaciones de coordinación y cooperación, de forma permanente y continua, entre los tres niveles de gobierno.

La creación de este espacio generó expectativas entre los gobiernos regionales y locales, así como en las organizaciones civiles. Sin embargo, las dificultades en la aprobación de su reglamento han impedido que inicie sus funciones. El

<sup>275</sup> El PIN fue cancelado mediante Decreto Supremo N° 007-2012-MIDIS, publicado en *El Peruano* el 31 de mayo de 2012.

<sup>276</sup> Conforme lo establece la Ley N° 27972, Ley de creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Programa Nacional Cuna Más fue creado sobre la base del Programa Nacional Wawa Wasi.

<sup>277</sup> Mediante la Vigésimoséptima Disposición Complementaria y Final de la Ley del Presupuesto Público para el año fiscal 2013 se prorroga, hasta diciembre del 2013, la gestión de los Centros de Emergencia Mujer (CEM) por el Ministerio de la Mujer y Población Vulnerables.

<sup>278</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 17, «Estado actual del proceso de transferencia de competencia a los gobiernos regionales: tareas pendientes». Lima: Defensoría del Pueblo, 2011.

reglamento ha sido cuestionado por el carácter legal de los acuerdos adoptados, el número de sus integrantes y la forma de elección de los representantes de los gobiernos locales, que no toma en cuenta la heterogeneidad municipal.<sup>279</sup> Es fundamental que estos cuestionamientos sean superados, pues es importante contar con un espacio de esta índole.

### **Fortalecimiento institucional**

Otra dificultad advertida en el proceso de descentralización está relacionada con la alta rotación de personal y la falta de perfiles técnicos en las gestiones regionales y locales, lo que no permite dar sostenibilidad a los programas de capacitación.

Esta situación se debe a la falta de una carrera pública, de un sistema remunerativo único para el sector público y de una política de incentivos que garantice la sostenibilidad y la calidad en la prestación de servicios esenciales, como salud y educación, en las zonas rurales. En ese sentido, es fundamental sumar esfuerzos para impulsar el debate y la aprobación de las normas de desarrollo de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, pendientes desde agosto de 2004.

Por otro lado, es importante que se fortalezca la articulación entre la Secretaría de Descentralización de la PCM y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir), para la elaboración de los planes de desarrollo de capacidades de los gobiernos regionales y locales.

### **Descentralización fiscal**

Un tema sumamente importante, pero aún pendiente, es la descentralización fiscal.<sup>280</sup> La falta de su implementación se debe, en buena cuenta, a que requiere como condición previa la conformación de regiones.

En ese sentido, resulta fundamental que la Secretaría de Descentralización de la PCM difunda los resultados de la evaluación a la Propuesta Técnica de Descentralización Fiscal, conformada por cuatro áreas temáticas (gastos, ingresos, transferencias y endeudamiento) y bajo la responsabilidad de la Comisión Multisectorial Temporal en materia de Descentralización Fiscal.<sup>281</sup> Dicha difusión ayudará a generar un debate en torno a la propuesta y recibir los aportes

<sup>279</sup> Cfr. Op. cit., p. 143.

<sup>280</sup> La regula el Decreto Legislativo N° 955 y la reglamenta el Decreto Supremo N° 114-2005-EF, publicado en *El Peruano* el 9 de septiembre de 2005.

<sup>281</sup> Creada por Resolución Suprema N° 115-2012-PCM.

de diferentes actores, de modo que se pueda contar con una propuesta viable y consensuada.

### **Integración y conformación de regiones**

Una de las estrategias para promover la integración y la conformación de regiones es la estructuración de las mancomunidades municipales y regionales. Hay avances significativos respecto de la conformación de mancomunidades municipales, que a la fecha suman 150. Sin embargo, no hay información disponible sobre su funcionamiento y sus logros, lo cual es útil para socializar las experiencias y para que sirvan de modelo de réplica, según sea el caso. De este modo, se contribuirá a promover la conformación de espacios territoriales más extensos y sostenibles para el desarrollo del país.

A nivel regional, está pendiente la emisión del reglamento de la Ley N° 29768, Ley de Mancomunidad Regional,<sup>282</sup> sin el cual no se puede garantizar el funcionamiento de estas mancomunidades. Por lo mismo, nuestra institución ha insistido en que se impulse la elaboración de dicho reglamento de manera consensuada con la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales (Angr), a fin de evitar posteriores problemas en su aplicación.

### **Participación ciudadana**

En el contexto de este proceso, la Ley de Bases de Descentralización impulsó, en el ámbito de los gobiernos regionales y locales, la implementación de mecanismos de participación y vigilancia ciudadana, como la rendición de cuentas y el presupuesto participativo, para el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática. Transcurridos diez años desde el inicio del proceso de descentralización y de la implementación de estos mecanismos, consideramos que debe evaluarse su funcionamiento e impacto a fin de proponer las reformas necesarias para que estas cumplan con su objetivo constitucional.

Así, por ejemplo, es importante contar con un diagnóstico sobre el proceso de presupuesto participativo, con información cuantitativa y cualitativa sobre los avances y las debilidades de dicho proceso que sirva para formular las modificaciones necesarias, coadyuvando a su fortalecimiento y legitimidad.

Igualmente, es necesario evaluar el funcionamiento y las atribuciones del Consejo de Coordinación Regional (CCR) y del Consejo de Coordinación Local

<sup>282</sup> Aprobada el 22 de julio de 2011 y publicada en *El Peruano* el 23 de julio.

(CCL), que son los espacios institucionalizados, a nivel regional y local, de participación de la sociedad civil organizada en la gestión pública.

### Casos ilustrativos

1. *Caso de incumplimiento del pago de remuneraciones en una municipalidad distrital (Expediente N° 48-2012/DP-LIMASUR).*

El 5 de enero de 2012, el ciudadano Fernán Alberto Villegas Zúñiga presentó una queja contra la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo por el incumplimiento en el pago de sus remuneraciones y otros beneficios laborales correspondientes a sus servicios prestados entre octubre y diciembre de 2011.

El recurrente señaló que inició su relación laboral con el municipio en el marco de la transferencia del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) y que no se realizaban sus pagos, a pesar de que mediante el Decreto Supremo N° 009-2011-MIMDES se dio por concluida la transferencia del PCA y se dispuso la transferencia de los recursos presupuestales para el pago del personal transferido a dicho municipio.

Cuando nuestra oficina de Lima Sur le solicitó información, la autoridad municipal señaló<sup>283</sup> que el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa) no realizó la transferencia de recursos presupuestales para los meses de octubre a diciembre de 2011, así como los correspondientes al 2012. Consultada sobre el particular, la Dirección Ejecutiva del Pronaa refirió<sup>284</sup> haber realizado acciones para aprobar una norma que autorice la transferencia de recursos presupuestales a los municipios distritales de Villa María del Triunfo y Puente Piedra para el pago de las remuneraciones correspondientes al personal transferido.

En atención a ello, recomendamos<sup>285</sup> al Pronaa que coordine con dichas municipalidades distritales para que se cumpla con pagar al recurrente y a otras personas que pudieran encontrarse en similar situación.

Hasta el cierre del presente informe, la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo no ha cumplido con el pago adeudado al recurrente, pues no ha sido emitido el decreto supremo de transferencia presupuestal.

<sup>283</sup> Mediante Oficio N° 212-2012-GM/MVMT, del 17 de junio de 2012.

<sup>284</sup> Mediante Oficio N° 486-2012-MIDIS-PRONAA/UAD, del 26 de julio de 2012.

<sup>285</sup> Mediante Oficio N° 573-2012-DP/OD-LIMA, del 18 de octubre de 2012.

2. *Caso de restricciones a la participación ciudadana en las audiencias públicas de rendición de cuentas de una municipalidad distrital (Expediente N° 356-2012/DP-AYACUCHO).*

La Oficina Defensorial de Ayacucho intervino de oficio ante la Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno porque el procedimiento para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, reglamentado por Ordenanza Municipal N° 230-2012-MDJN, establecía el plazo de solo siete días para la inscripción de los participantes a dichas audiencias. Este plazo, sin duda insuficiente, no favorece la participación<sup>286</sup> y la limita a preguntas y comentarios sobre los temas que las autoridades y los funcionarios municipales informan en las audiencias.

Por ello, recomendamos<sup>287</sup> a la municipalidad que modifique el reglamento. Esta recomendación fue acogida, con lo que se contribuyó a garantizar el adecuado ejercicio de este derecho.

## 2.15. Seguridad social

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (Inei), al 2012 la población adulta mayor asciende a 2'712,000 personas, cifra que representa el 9% de la población total del país. Se estima que para el 2021 este grupo poblacional será de 3'727,000 y representará el 11.2% de la población,<sup>288</sup> es decir, que su incremento se dará a razón de 3.3% al año, mientras que la población total se incrementará a un ritmo de 1.1%. Se estima que la esperanza de vida al 2015 aumentará a 83 años para las mujeres y a 80 años para los varones.

En este contexto, el derecho a la seguridad social cobra especial relevancia, por lo que urge, por un lado, adoptar medidas para afrontar el impacto social que supone el envejecimiento de nuestra población y, por otro, garantizar los derechos fundamentales de las personas adultas mayores.

<sup>286</sup> En el 2004, nuestra institución recomendó a los gobiernos locales establecer un plazo de entre quince y treinta días naturales para la inscripción de participantes en las audiencias de rendición de cuentas. Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. *Criterios y recomendaciones para la rendición de cuentas en gobiernos locales*. Lima: Defensoría del Pueblo, 2004. Disponible en: [http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/buen\\_gobierno/2005/rendicion\\_cuentas\\_gob\\_local.pdf](http://www.defensoria.gob.pe/modules/Downloads/buen_gobierno/2005/rendicion_cuentas_gob_local.pdf)

<sup>287</sup> Mediante Oficio N° 132-2012-DP/OD-AYAC.

<sup>288</sup> Cfr. INEI. Informe Técnico Situacional N° 04, «Situación de la niñez y del adulto mayor». Lima: INEI, 2012, p. 28. La versión digital del documento está disponible en el siguiente enlace: <http://www.inei.gob.pe/web/Biblioinei/BoletinFlotante.asp?file=15626.pdf> (revisado el 23 de abril de 2013).

## Derecho a la pensión

Actualmente, el Sistema Nacional de Pensiones (ONP) reporta un promedio de 1'379,586 asegurados aportantes y 475,797 pensionistas activos,<sup>289</sup> mientras que el Sistema Privado de Pensiones registra 5'268,457 afiliados<sup>290</sup> y 119,798 pensionistas activos.<sup>291</sup>

### Quejas contra la ONP

Las quejas relacionadas con la ONP ascienden a 4,565 en total, cifra comparativamente similar a la del 2011.<sup>292</sup> Los casos más recurrentes están referidos a la dilación para resolver las solicitudes de pensión, las solicitudes de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, los recursos impugnativos y para realizar las labores de verificación de aportes.

Durante el presente año observamos algunos avances en la atención de las referidas quejas. Así, a partir del segundo semestre de 2012, las coordinaciones con la ONP mejoraron considerablemente, lo cual redundó en la atención más expeditiva de los casos. En este sentido también se aprovechó la base de datos conjunta,

<sup>289</sup> Ambas cifras aparecen en el portal <http://www.onp.gob.pe/inicio.do>, mediante el cual accedemos al enlace de Información General. Una vez en este, abrimos el vínculo Estadísticas ONP y, en el título Recaudaciones, descargamos el archivo «Aportante obligatorios y facultativos inscritos al Sistema Nacional de Pensiones (55KB)» (también tiene el nombre «1AportantesObligatoriosyFacultativosinscritosalSistemaNacionaldePensiones1995-2012.xls»). Por otra parte, la segunda cifra la encontramos en el título Pensionistas, donde hallamos el archivo «Población de pensionistas administrados por la ONP (49KB)» (también con el nombre «1PoblaciondePensionistasAdministradosporlaONP1995-2012.xls»).

<sup>290</sup> Cfr. SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. «Boletín Estadístico de AFP (Mensual)», correspondiente a diciembre de 2012. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=31#>. A través de los enlaces Afiliación y Traspasos y luego Número de Afiliados Activos por AFP, Departamento y Sexo, año 2012 y, finalmente, diciembre, se accede al archivo FP-1203-di2012.XLS (39.0KB).

<sup>291</sup> Cfr. SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. «Boletín Estadístico de AFP (Mensual)», correspondiente a diciembre de 2012. Disponible en: <http://www.sbs.gob.pe/app/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.asp?p=31#>. A través de los enlaces Beneficios - Jubilación y luego Número de Pensionistas de Jubilación por AFP, Tipo de Jubilación y Edad Actual, año 2012 y, por último, diciembre, se accede al archivo FP-1307-di2012.XLS (74.5KB). En este rubro, el total es de 62,853 pensionistas. Por otra parte, a través de los enlaces Beneficios - Invalidez y luego Número de Pensionistas de Invalidez por AFP, Cobertura y Edad Actual, año 2012, diciembre, se accede al archivo FP-1312-di2012.XLS (65.5KB), donde se encuentra que, en este rubro, el total es de 8,032 pensionistas. Complementariamente, a través de los enlaces Beneficios - Supervivencia y luego Número de Pensionistas de Supervivencia por AFP, Tipo de Beneficiario, Cobertura y Edad Actual, año 2012 y, por último, diciembre, se accede al archivo FP-1316-di2012.XLS (38.5KB), donde se encuentra que son 48,913 pensionistas bajo este rubro. Así, pues, la cifra de 119,798 pensionistas activos resulta de la suma de las cantidades ubicadas bajo estas tres categorías.

<sup>292</sup> Cfr. «Quejas ONP-DP», base de datos compartida por la Defensoría del Pueblo y la ONP, revisada el 20 de febrero de 2013.

denominada «Quejas ONP-DP»,<sup>293</sup> implementada desde el 2011, que permitió contar, tanto a la ONP como a nuestra institución, con información uniforme, confiable y constantemente actualizada.

Debemos resaltar también la publicación del Reglamento de la Ley sobre protección de aportes en el Sistema Nacional de Pensiones,<sup>294</sup> el cual permitirá aplicar criterios más flexibles de reconocimiento de aportes. Con ello se espera un incremento de la cantidad de pensiones otorgadas a la población asegurada.

Otro aspecto para destacar es la percepción favorable respecto del proceso de descentralización de facultades resolutivas que iniciado por la ONP en diversas macrorregiones desde el 2010, lo que ha permitido que nuestras oficinas en el país establezcan coordinaciones directas con las oficinas descentralizadas de la ONP<sup>295</sup> y, en consecuencia, se mejore en algún modo la atención de los casos. Si bien estas medidas resultan plausibles, aún queda una importante cantidad de casos pendientes de resolución, por lo que se hace necesario adoptar otras medidas adicionales que contribuyan a agilizar estos trámites.

Por otro lado, en atención a una de nuestras recomendaciones,<sup>296</sup> la ONP ha reportado que cuenta con un sistema informático actualizado e individualizado de las aportaciones de los trabajadores denominado Módulo de Cuenta Individual del Aportante (Mccia), que contiene información desde 1999 y se encuentra disponible en el enlace web ONP Virtual.<sup>297</sup>

Asimismo, la ONP indicó,<sup>298</sup> que ha contratado el servicio de micrograbación para digitalizar el acervo documentario de la Oficina de Registro y Cuenta Individual Nacional de Empleadores y Asegurados (Orcinea) y el Archivo de Planillas (AP), con el que, a junio de 2012, ha digitalizado 31 millones de folios. También ha habilitado la primera fase del Proyecto de Explotación de Microformas (PEM) para utilizar las imágenes digitalizadas en el proceso de verificación de aportes, de suerte que esta labor sea más célere.

De otro lado, ha elaborado una cartilla informativa sobre el procedimiento de atención de quejas y reclamos, y ha manifestado su compromiso de aplicar

<sup>293</sup> Dicha base de datos fue creada gracias a la aplicación del recurso informático *GoogleApps*, la cual ha venido operando satisfactoriamente.

<sup>294</sup> El Reglamento de la Ley N° 29711, Ley sobre protección de aportes en el Sistema Nacional de Pensiones, fue aprobado mediante Decreto Supremo N° 092-2012-EF y publicado en *El Peruano* el 16 de junio del 2012.

<sup>295</sup> Mediante estas coordinaciones regionales se ha atendido un total de 280 quejas, a nivel nacional.

<sup>296</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 135, «Por un acceso justo y oportuno a la pensión: Aportes para una mejor gestión de la ONP». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

<sup>297</sup> Disponible en el siguiente enlace: <https://app.onp.gob.pe/conpvirtual/>

<sup>298</sup> Oficio N° 716-2012-GG/ONP, del 11 de septiembre de 2012.

en sus procedimientos administrativos los precedentes vinculantes señalados por el Tribunal Constitucional.

### **Beneficios del personal militar y policial fallecido o que resultó con una discapacidad en el cumplimiento de su deber**

El 2012 nuestra institución evaluó el marco normativo que regula las pensiones y demás beneficios del personal policial y militar contenidos en el Decreto Ley N° 19846, su reglamento y otras disposiciones. Además, sistematizamos las 909 quejas recibidas por nuestra institución durante el período 2000-2012 por presuntas afectaciones al derecho a la seguridad social y otros beneficios, casos que están vinculados con el otorgamiento de pensiones de invalidez o fallecimiento del personal militar y policial en el cumplimiento del deber.<sup>299</sup>

Del total de quejas, el 46% fue contra la PNP (417), el 38% contra el Ejército (350), el 9% contra la Marina de Guerra (80) y el 7% contra la Fuerza Aérea (62). Asimismo, el 66% (597) de casos fueron declaradas fundadas, al haberse constatado la vulneración de derechos.

Esta investigación permitió advertir que el marco normativo en cuestión se caracteriza por ser disperso, confuso y poco articulado, debido principalmente a la existencia de normas de distintos rango y jerarquía que determinan la situación y los beneficios del personal según criterios heterogéneos. De igual modo, existen contradicciones entre la normativa militar policial, el marco constitucional vigente y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, que generan tratos diferenciados entre mujeres y varones sin una justificación objetiva y razonable, así como la negación del derecho pensionario a las convivientes.

El análisis efectuado ha permitido, a su vez, identificar otros problemas como la demora en los trámites, su centralización en Lima y la exigencia de numerosos requisitos, así como deficiencias en el sistema de registro de la información sobre el personal policial. Igualmente, el incumplimiento de la normativa vigente respecto al pago del seguro de vida, la falta de entrega de viviendas, el incumplimiento de sentencias judiciales, la negación de beneficios como la ración orgánica única y la asignación especial y, por último, el otorgamiento de montos irrisorios debido a la estructura del sistema remunerativo.

<sup>299</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 013-2012-DP/ADHPD, «Beneficios del personal militar y policial fallecido o que resultó con invalidez en el cumplimiento de su deber. Análisis normativo y problemas en su aplicación». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

### **Marco legal unificado de beneficios para las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional**

En ese sentido, recomendamos<sup>300</sup> al Poder Legislativo que apruebe un nuevo marco normativo a fin de superar la dispersión normativa y las contradicciones advertidas. Con carácter esencial, debe modificarse el artículo 23° del Decreto Ley N° 19846 para incorporar la figura del conviviente como beneficiario de la pensión de viudez.<sup>301</sup> Asimismo, recomendamos modificar las leyes N° 24373, N° 24640 y N° 25413, a fin de uniformizar las causales y montos de las pensiones de invalidez y sobrevivencia.

Asimismo, se recomendó<sup>302</sup> a los Ministerios del Interior y de Defensa que reestructuren el sistema remunerativo de la Policía Nacional y de las Fuerzas Armadas, y supervisen que el pago del seguro de vida esté acorde con los criterios uniformes y reiterados del Tribunal Constitucional.

Del mismo modo, se ha planteado<sup>303</sup> la necesidad de que los tres institutos armados y la Policía Nacional instalen una oficina que descentralice la atención de las solicitudes y brinde a los efectivos y a sus familiares información sobre sus beneficios. Asimismo, se recomendó disponer que los trámites sean iniciados de oficio, revisar los requisitos que se soliciten, suscribir convenios de cooperación interinstitucional para recabar directamente la información requerida en sus procedimientos, diseñar una base de datos integrada y elaborar un cronograma de cumplimiento de las sentencias judiciales, entre otras acciones.

Por otra parte, se recomendó al MEF que otorgue los recursos necesarios para el cumplimiento de las sentencias judiciales y, al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (Vivienda), adoptar las medidas pertinentes para dar cumplimiento a la adjudicación de viviendas para el personal fallecido o que resultó con invalidez en cumplimiento de su deber. Esto último, en coordinación con los Sectores Defensa e Interior.

<sup>300</sup> Idem.

<sup>301</sup> Cabe indicar que si bien en diciembre de 2012 se publicaron los Decretos Legislativos N° 1132 y N° 1133, que establecen la nueva estructura de ingresos del personal militar y policial y crean un nuevo régimen pensionario para el personal militar y policial, dicha normatividad será de aplicación para los casos que se presenten a partir de la vigencia de ambas normas, por lo que subsisten las dificultades que son objeto de análisis en el informe y que dieron lugar a la formulación de las recomendaciones.

<sup>302</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 013-2012-DP / ADHPD.

<sup>303</sup> Idem.

## Caso ilustrativo

*Casos de dilación en el trámite de pensión en el marco del Decreto Ley N° 18846 (Expediente N° 1478-2012-LIMA).*

La ONP y EsSalud mantenían un acuerdo interinstitucional para la realización de evaluaciones médicas en el marco del Decreto Ley N° 18846. Sin embargo, durante el 2012, EsSalud consideró que dicho acuerdo ya no tenía vigencia y dispuso que los hospitales a su cargo no atendieran más a las personas con trámites de pensión pendientes, a pesar de que contaban con una notificación emitida por la ONP para que sean sometidas a la respectiva evaluación médica en los referidos hospitales.

Esta medida paralizó los trámites de un número indeterminado de asegurados y aseguradas, quienes vieron retrasado de manera indefinida el acceso oportuno a una pensión.

A mediados de enero requerimos a la ONP información sobre las medidas adoptadas para solucionar dicha situación, pues el desarrollo de las evaluaciones médicas es indispensable para continuar con los diversos trámites de pensión. En respuesta, la entidad nos comunicó<sup>304</sup> que el impase suscitado con EsSalud fue superado y que se habían reiniciado las evaluaciones médicas desde los primeros días de febrero.

## 2.16. Servicios públicos

Como resultado de nuestras investigaciones y de los casos atendidos, hemos señalado la necesidad de realizar mayores esfuerzos para garantizar el acceso y la calidad de los servicios de agua, saneamiento, electricidad, telecomunicaciones y transporte público, con especial énfasis en las zonas rurales.

### Derecho al agua

De acuerdo con cifras oficiales, en el 2012: el 37.4% de los hogares pobres y el 49.7% de los hogares pobres extremos se abastecen de agua para consumo a través de ríos, acequias, manantiales, pozos, camiones cisterna, pilones y otros medios distintos a una conexión pública domiciliaria.<sup>305</sup>

<sup>304</sup> 304 Oficio N° 293-2012-DSO-SA-ONP, del 22 de febrero de 2012.

<sup>305</sup> Cfr. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA. *Evolución de la pobreza monetaria 2007-2012*. Lima: Inei, mayo 2013, p. 58.

La institución ha constatado deficiencias en el servicio de transporte de pasajeros en los ámbitos interprovincial y urbano, las cuales han ameritado un llamado de atención a las autoridades por el alto índice de accidentes, heridos y fallecidos en las carreteras y vías de nuestro país. Entre las deficiencias en cuestión podemos enumerar la falta de mantenimiento de las carreteras, la falta de sus pensión del uso y la vigencia del Soat (especialmente por las Afocat), el desplazamiento de menores de edad sin DNI o sin autorización de sus padres, etc.

Asimismo, se ha puesto en evidencia que existen diversos problemas en el ejercicio de las funciones de supervisión y fiscalización por parte de los organismos reguladores y de las autoridades competentes, formulando diversas recomendaciones para proteger los derechos de los ciudadanos. Entre los principales problemas podemos mencionar: la limitada cobertura de la Sutran para realizar supervisiones a nivel nacional, así como la escasa articulación con los gobiernos regionales para cooperar con estas tareas.

A continuación presentamos un consolidado de nuestra actuación en esta materia durante el 2012.

## **Agua y Saneamiento**

### *Prestación de los servicios de agua y alcantarillado*

Aún existen restricciones para aplicar íntegramente el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano,<sup>306</sup> debido a que el Ministerio de Salud (Minsa) tiene pendiente la aprobación de varios instrumentos normativos relacionados con la formulación y la aplicación del Plan de Control de Calidad (PCC) por parte de los proveedores de agua para consumo humano, así como los requisitos sanitarios de las instalaciones físicas, de los componentes hidráulicos de los sistemas de abastecimiento y de las plantas de tratamiento de agua, entre otros.

Para la implementación de este reglamento se requiere, además, que la autoridad de salud cuente con facultades para la aplicación de sanciones efectivas, en especial en aquellas zonas del país donde no se cumple con el tratamiento del agua para las poblaciones, así como en las zonas rurales, donde la gestión y la supervisión de los sistemas de agua es escasa o inclusive nula.

Por su parte, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) ha realizado avances para garantizar la calidad del agua potable, a partir de la aprobación de la Resolución del Consejo Directivo N° 015-2012-SUNASS-

---

<sup>306</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 031-2010-SA y publicado el 26 de setiembre del 2010 en *El Peruano*. La versión electrónica del documento está disponible en: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/reglamento\\_calidad\\_agua.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/descargas/reglamento_calidad_agua.pdf) (consultado el 26 de abril del 2013).

CD,<sup>307</sup> que establece la frecuencia de muestreos de los parámetros de calidad del agua potable, los cuales deben ser controlados por las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS).

También es importante resaltar la aprobación de la Directiva sobre Valores Máximos Admisibles de las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario,<sup>308</sup> por cuanto permitirá una mayor protección y ampliación de la vida útil de la infraestructura de alcantarillado.

Tales medidas, sin embargo, no son las únicas. Las quejas más frecuentes están vinculadas mayormente a problemas operacionales tales como la rotura u obstrucción de tuberías de agua potable y alcantarillado debido a la falta de mantenimiento de las redes o al incumplimiento de proyectos de rehabilitación por parte de las empresas prestadoras, entre otros factores. Estos casos se han presentado a nivel nacional, tanto en Huaraz, Ica y Chiclayo, como en los distritos de San Juan de Lurigancho, Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Carabayllo y Comas, en el ámbito de Lima Metropolitana.

Otro rubro importante de quejas está relacionado con los cobros excesivos por el consumo de agua, presentándose casos en que los consumos reclamados, en ocasiones, exceden en más del 100% del promedio habitual. Sobre el particular, recomendamos a la Sunass modificar en la normativa las condiciones para que las empresas efectúen un mayor control de las facturaciones, a fin de abarcar un espectro mayor de usuarios que pudieran verse afectados con facturaciones excesivas.<sup>309</sup>

Al problema de la facturación se añade la ausencia de empresas que puedan ofrecer servicios de prueba de contrastación de medidores. En la provincia de Trujillo, por ejemplo, la propia empresa Sedalib S.A. realiza dicha prueba en sus procedimientos de reclamo por facturación. Esta situación genera desconfianza sobre los resultados de tales evaluaciones.

Frente a ello, la Sunass ha realizado algunos esfuerzos por lograr un mayor acercamiento a los usuarios. Sin embargo, aún no es identificada como un actor relevante para la solución de las quejas. Esta situación se acentúa en las regiones, donde si bien cuenta con oficinas desconcentradas, estas solo cumplen la función de informar a los usuarios sobre sus derechos, pues no cuentan con facultades de supervisión y fiscalización.

<sup>307</sup> Publicada el 7 de mayo del 2012 en *El Peruano*.

<sup>308</sup> Aprobada mediante la Resolución de Consejo Directivo N° 044-2012-SUNASS-CD, que también modifica el Reglamento General de Supervisión, Fiscalización y Sanción de las Empresa Prestadoras de Servicios de Saneamiento.

<sup>309</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 011-2012-DP/AMASPPI.SP, «Propuestas para la atención de las facturaciones excesivas por consumos de agua potable y alcantarillado». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, 2012.

### *Protección de los recursos hídricos*

La prestación de los servicios de saneamiento se encuentra estrechamente ligada a la gestión y protección de los recursos hídricos. En ese sentido, constituye un avance importante que en agosto se haya aprobado la Política de Estado sobre Recursos Hídricos,<sup>310</sup> que formaliza el compromiso del Estado de velar por la articulación de las políticas en materia de agua con las políticas territoriales de conservación y aprovechamiento eficiente de los recursos naturales a escala nacional, regional, local y de cuencas. La debida implementación de dicha política requiere la acción coordinada y prioritaria de los tres niveles de gobierno.

Al respecto, las empresas prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) continúan estando entre las entidades más quejadas a nivel nacional, debido, principalmente, a demoras en la atención de solicitudes de reclamo y la atención de problemas en infraestructura, saneamiento, rotura u obstrucción de tuberías de agua potable y alcantarillado.

Si bien las EPS han ido mejorando sus procedimientos, aún no se cuenta con mecanismos de control sobre las empresas contratistas encargadas de la ejecución de las labores de mantenimiento y atención de desperfectos, notificaciones e inspecciones, ya que las fallas en que estas incurrir generan en los usuarios una afectación en sus derechos y una percepción negativa en la ciudadanía.

Una medida plausible en cuanto a la calidad de las fuentes de agua ha sido la aprobación tanto del Reglamento de Protección Ambiental para proyectos vinculados a las actividades de vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento,<sup>311</sup> como de los criterios para la evaluación ambiental de los proyectos en materia de saneamiento a que se refiere el segundo párrafo del artículo 16° del Reglamento de la Ley N° 27446.<sup>312</sup>

Por otra parte, constituye una tarea pendiente de la Autoridad Nacional del Agua (ANA) la capacitación, el fortalecimiento y el mayor control sobre las Autoridades Locales del Agua en aspectos relacionados al monitoreo de la calidad del recurso hídrico y la asignación de derechos de uso del agua.

---

<sup>310</sup> La Política de Estado N° 33 respecto de los recursos hídricos, fue aprobada en la Sesión 101 del Foro del Acuerdo Nacional, el 14 de agosto del 2012. La versión electrónica del documento aparece en la siguiente dirección electrónica: [http://www.acuerdonacional.pe/sites/default/files/politica\\_de\\_Recursos\\_Hidricos\\_33.pdf](http://www.acuerdonacional.pe/sites/default/files/politica_de_Recursos_Hidricos_33.pdf) (revisado el 25 de abril de 2013).

<sup>311</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 015-2012-VIVIENDA y publicado el 14 de setiembre del 2012 en *El Peruano*. El texto completo del dispositivo aparece en la siguiente dirección electrónica: <http://www.vivienda.gob.pe/direcciones/Documentos/DS-015-2012-VIVIENDA.pdf> (consultada el 25 de abril del 2012).

<sup>312</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 016-2012-VIVIENDA y publicado el 29 de setiembre del 2012 en *El Peruano*.

Precisamente, las Administradoras Locales de Agua reflejan ciertas debilidades económicas, de personal e incluso desconocimiento de sus atribuciones legales, lo cual ocasiona el incumplimiento de su obligación de velar por la protección del recurso hídrico y el otorgamiento de los derechos de uso de agua.

A partir de dos casos detectados en la Administración Local del Agua Huanavelica, que requerían inspecciones oculares en procedimientos de autorización de uso de agua con fines de exploración minera y disponibilidad de agua de manantial, recomendamos a la ANA modificar su Texto Único de Procedimientos Administrativos (Tupa) a fin de incluir la diligencia de inspección ocular en los procedimientos administrativos para el otorgamiento de derechos de uso de agua y así evitar la obtención de beneficios personales por la realización de esta diligencia.

También se encuentra pendiente la aprobación de los Estándares Nacionales de Calidad Ambiental de Agua Subterránea, así como el Protocolo de Monitoreo de Efluentes de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, instrumentos importantes dada la grave problemática de contaminación de los recursos hídricos por el vertimiento de aguas residuales sin un tratamiento previo y adecuado.

Considerando los problemas señalados y su impacto en la prestación de los servicios de saneamiento y la protección de los recursos hídricos, durante el 2013 continuaremos supervisando la acción del Estado en estos temas.

## Transporte

El servicio público de transporte tiene vinculación con diversos derechos fundamentales, tanto de naturaleza individual (vida, salud o integridad personal), como colectiva (derecho a gozar de un ambiente adecuado o a recibir un servicio público de calidad).

En el 2012 hubo xxxxx accidentes de tránsito y xxxxx muertes a nivel nacional. Por ello, nuestra institución ha señalado que la agenda del Estado en el transporte debe incorporar políticas que atiendan la incipiente cultura y educación en seguridad vial, la prevención de accidentes, así como el establecimiento de un sistema de transporte público adecuadamente regulado, ordenado y de calidad.<sup>313</sup>

<sup>313</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 137, «El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un desafío en defensa de la vida». Lima: Defensoría del Pueblo, 2008. Así también DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 108, «Pasajeros en riesgo: la seguridad en el transporte interprovincial». Lima: Defensoría del Pueblo, 2006.

### **Regulación del transporte urbano**

En lo que concierne al tratamiento del transporte en Lima Metropolitana, se han presentado algunos avances. Así, con la aprobación de la Ordenanza N° 1597<sup>314</sup> se establecieron medidas de gestión para la circulación vehicular en el Centro Histórico de Lima y se actualizó la información contenida en el Registro del Servicio de Taxi Metropolitano (Setame). Para ello se realizó un empadronamiento de taxistas, se actualizó sus datos y se formalizó, de manera extraordinaria y gratuita, a los vehículos que brindan el servicio de taxi en las modalidades independiente, estación y *remisse*, restringiéndose el acceso a nuevos prestadores del servicio.

La Municipalidad de Lima también aprobó la Ordenanza N° 1599,<sup>315</sup> que regula la prestación del servicio de transporte público regular de personas en Lima Metropolitana. Entre sus principales aportes se encuentra el establecimiento de las características y especificaciones técnicas del Bus Patrón, así como las condiciones de acceso y permanencia que deben cumplir para prestar este servicio, los procedimientos administrativos para el otorgamiento de los títulos habilitantes y las sanciones correspondientes por la comisión de infracciones e inobservancias de las disposiciones y obligaciones del servicio de transporte regular de personas.

Asimismo, la comuna limeña inició los procedimientos de licitación para los operadores que deseen prestar el servicio en los denominados corredores complementarios<sup>316</sup> en los servicios troncales y alimentadores. Se tiene proyectado que estos inicien operaciones en cuatro años.

No obstante estas medidas, la gestión de la seguridad vial necesita ser fortalecida. Por ello, hemos recomendado a la Municipalidad Metropolitana de Lima que incorpore en sus políticas de gestión, medidas para la seguridad vial y para el mantenimiento de la infraestructura del transporte, especialmente en trece puntos críticos de la ciudad (ubicados en los distritos de Ate Vitarte, El Agustino, Independencia, Los Olivos, Comas y Cercado de Lima). Del mismo modo, le hemos recomendado que regule los medios alternativos de transporte que existen en la ciudad, como el de los autos colectivos.<sup>317</sup>

<sup>314</sup> Publicada el 5 de abril del 2012 en *El Peruano*.

<sup>315</sup> Publicada el 19 de abril de 2012 en *El Peruano*.

<sup>316</sup> Estos son el corredor Carretera Central, corredor Javier Prado-La Marina, corredor Panamericanas, corredor San Juan de Lurigancho-Brasil y corredor Tacna-Garcilaso-Arequipa.

<sup>317</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 008-2012-DP/AMASPPI.SP, «Seguridad vial y puntos negros en Lima Metropolitana». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, 2012.

Por otro lado, en el interior del país se aprecian algunas iniciativas que buscan ordenar el transporte urbano, pero que son cuestionadas por sectores de transportistas. Es el caso de la provincia de Piura, que presentó un conflicto generado a partir de la aprobación del Reglamento del Servicio de Transporte Masivo Público Regular de Personas Urbano e Interurbano.<sup>318</sup> Dicho reglamento establecía un cronograma de régimen extraordinario de permanencia de vehículos que, según los transportistas, generaría desabastecimiento del servicio.

Ante ello, facilitamos el diálogo entre el gobierno local y representantes de los transportistas, a efectos de consensuar un plan de ordenamiento del transporte que considere las rutas existentes, la cantidad y el tipo de unidades para cubrir la demanda, la densidad de la población y la proyección de la descongestión vehicular.

Por otra parte, se evidencian problemas en la atención de las solicitudes de los administrados, entre los que destaca el caso de veinte ciudadanos, cuyas solicitudes de renovación y recategorización de licencias de conducir no son atendidas desde el 2011, principalmente por deficiencias de coordinación entre el Mintra y la Dirección Regional de Transporte de Arequipa.

### *Seguridad vial y control del transporte en carreteras*

En el 2012 se cumplieron seis años del Plan Nacional de Seguridad Vial 2007-2011,<sup>319</sup> que contiene las medidas que debieron implementarse para atacar el problema de la siniestralidad en las vías de tránsito a nivel nacional, bajo la rectoría y responsabilidad del Consejo Nacional de Seguridad Vial.<sup>320</sup>

Según estadísticas oficiales, durante el 2011 hubo a nivel nacional 2,297 accidentes de tránsito solo en carreteras, que dejaron un saldo de 6,412 víctimas. De ellas, 5,640 resultaron heridas y 772 fueron mortales.<sup>321</sup> Según la Organización

<sup>318</sup> Aprobado el 12 de octubre del 2011, mediante Ordenanza N° 82-00-CMPP. Dicho documento aparece en la siguiente dirección electrónica: <http://www3.munipiura.gob.pe/institucional/transparencia/ordenanzas/detalle.asp?i=1&doc=082-00&anio=2011> (consulta efectuada el 25 de abril del 2012).

<sup>319</sup> Aprobado por Decreto Supremo N° 013-2007-MTC y publicado el 26 de abril del 2007 en *El Peruano*.

<sup>320</sup> El Consejo Nacional de Seguridad Vial, dependiente del Viceministerio de Transportes, fue creado mediante Decreto Supremo N° 010-96-MTC, y se encarga, entre otros, de proponer planes, metas y objetivos en seguridad vial, formulando políticas de prevención de accidentes y coordinando la ejecución de planes de acción a corto, mediano y largo plazo.

<sup>321</sup> Publicadas en el portal electrónico del Ministerio de Transportes y Comunicaciones: <http://www.mtc.gob.pe/estadisticas/index.html> (consultado el 25 de abril del 2013).

Mundial de la Salud, nuestro país tiene una media aproximada de diez fallecidos por cada cien mil habitantes.<sup>322</sup>

Por otro lado, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancía (Sutran) solo ha supervisado el transporte en 16 puntos de control fijo en carreteras y 18 en terminales terrestres ubicados en Piura, Lambayeque, La Libertad, Junín, Lima, Ica, Arequipa, Tacna, Cusco y Puno,<sup>323</sup> en ocasiones con la colaboración y el desplazamiento de comisionados nuestros. La falta de asignación de recursos ha impedido que dichas supervisiones se desarrollen a nivel nacional.

En esa perspectiva, es importante que los gobiernos regionales asuman un papel más activo, conforme a sus competencias, para el control del tránsito interprovincial en sus respectivas jurisdicciones, y colaboren con Sutran en aquellas regiones donde esta entidad no cuenta con oficinas descentralizadas.<sup>324</sup>

De otro lado, suscribimos un convenio de apoyo interinstitucional con la Fundación Transitemos, cuyo objetivo es la construcción de un sistema de indicadores que permita evaluar la gestión que cada autoridad competente desarrolla desde su Sector en materia de seguridad vial, así como su respectivo aporte a la reducción de accidentes y a la mejora de las condiciones del transporte y tránsito en general.

A la luz de las estadísticas de siniestralidad en las vías, resulta necesario evaluar el cumplimiento de las estrategias allí planteadas, así como la aprobación de una política nacional de seguridad vial. Por este motivo, durante el 2013 evaluaremos el cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Seguridad Vial, a partir del reporte de todos los actores en esta materia, entre los que se encuentran el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Consejo Nacional de Seguridad Vial, el Ministerio del Interior, los gobiernos regionales y las municipalidades provinciales, entre otros.

---

<sup>322</sup> Cfr. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS). «Informe sobre la situación mundial de la seguridad vial 2013: apoyo al decenio de acción». Luxemburgo: OMS, 2013, p. 179. Versión electrónica, en inglés y en castellano, disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/2013/report/es/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2013/report/es/) (consultado el 25 de abril del 2013).

<sup>323</sup> Los puntos de control fijo de Sutran aparecen publicados en detalle en la siguiente dirección electrónica <http://www.sutran.gob.pe/portal/index.php/inicio/puntos-de-control> (consultado el 25 de abril del 2013).

<sup>324</sup> Según el Informe de Gestión 2011, hasta el 31 de diciembre del 2011, Sutran realizó 1'124,454 intervenciones en vehículos de transportes de pasajeros y suscribió convenios con catorce gobiernos regionales y con cuatro gobiernos locales. El informe está disponible: [http://www.sutran.gob.pe/portal/images/informes/informe\\_gestion\\_anual\\_2011.pdf](http://www.sutran.gob.pe/portal/images/informes/informe_gestion_anual_2011.pdf) (consultado el 25 de abril de 2013).

### *El seguro obligatorio contra accidentes de tránsito*

El seguro obligatorio contra accidentes de tránsito (Soat) está vigente desde hace diez años, siendo notorio su alcance social para proveer a las víctimas de accidentes de tránsito la cobertura de gastos médicos, indemnizaciones por incapacidad temporal o permanente y gastos de sepelio. Solo en el 2012 se expidió 706,519 certificados de Soat, tanto a vehículos privados como públicos.<sup>325</sup>

Sin embargo, la efectividad de este seguro, ofrecido tanto por compañías aseguradoras, como por las Asociaciones de Fondo Contra Accidentes de Tránsito (Afocat), también se ha visto mermada por algunos comportamientos ilegales de ambas prestadoras de seguro que, en ocasiones, vulneraron los derechos de las víctimas.

Ello motivó la necesidad de investigar la gestión de estos seguros, el comportamiento de las empresas aseguradoras y las Afocat, las denuncias y sanciones impuestas por el Instituto de Defensa de Protección al Consumidor (Indecopi) y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como los costos de atención médica para los pacientes cubiertos por este tipo de seguro. Al respecto, entre los años 2008 y 2012, nuestra institución declaró fundadas 149 quejas, de las cuales el 83% (128) fueron contra las Afocat y el 17% (21) contra las compañías aseguradoras.<sup>326</sup>

Las principales recomendaciones de la referida investigación estuvieron dirigidas a los siguientes aspectos: *i*) la actualización del tarifario Soat; *ii*) la modificación del Texto Único Ordenado del Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, para la inclusión como beneficiarios de la indemnización por muerte al conviviente de la víctima; *iii*) la modificación del Reglamento de Supervisión de las Afocat para que se incluya como materia de sanción la demora en la emisión de cartas de garantía, así como la demora en el pago a los establecimientos de salud por conceptos de gastos médicos, y *iv*) la implementación de oficinas regionales de la SBS con competencias de fiscalización a las empresas aseguradoras y, en especial, a las Afocat, entre otros. En ese sentido, durante el 2013 se realizarán reuniones de trabajo y otras acciones de incidencia para la implementación de las recomendaciones.

Debemos resaltar que el Indecopi ha tenido una labor proactiva a través de los diversos procedimientos iniciados de oficio contra las Afocat, por la

<sup>325</sup> Disponible en el portal electrónico del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (Soat): <http://www.soat.com.pe/estadisticas.html> (consulta efectuada el 25 de abril del 2013).

<sup>326</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 159, «Balance del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito: propuestas para una atención integral a las víctimas». Lima: Defensoría del Pueblo, 2012.

vulneración de los derechos de las víctimas de accidentes de tránsito, cobro de indemnizaciones y efectivización de la cobertura de los gastos médicos, entre otros.

Como se recomendó oportunamente,<sup>327</sup> es importante que la Superintendencia incremente las acciones de supervisión y fiscalización a las Afocat en todo el país, para lo que resulta indispensable que abra oficinas en todas las regiones para atender de manera presencial las quejas de los ciudadanos.<sup>328</sup>

### Electricidad y gas natural domiciliario

El coeficiente de electrificación nacional se ha incrementado de 74% en el 2007 a un estimado de 87.2% al finalizar el 2012.<sup>329</sup> Aún con este incremento, el Perú ocupa el penúltimo lugar en cobertura eléctrica en América del Sur, con más de tres millones de personas que no cuentan con este servicio y que viven, principalmente, en las zonas rurales del país.

Como parte de las acciones del Estado para cerrar esta brecha de infraestructura, y en la línea de las recomendaciones que hicimos en el 2010,<sup>330</sup> el Ministerio de Energía y Minas aprobó, en diciembre del 2012, el Plan Nacional de Electrificación Rural (Pner) 2013-2022,<sup>331</sup> que prevé ampliar la frontera eléctrica nacional mediante la ejecución de planes y proyectos de electrificación articulados entre los diferentes niveles de gobierno y entidades públicas y privadas.

El referido documento (p. 27) propone fomentar el aprovechamiento de fuentes de energía renovables en sistemas de generación, impulsando el uso productivo de la energía, la ejecución de obras de los Sistemas Eléctricos Rurales mediante la utilización de tecnologías que optimicen sus costos y la mejora en la formulación de los proyectos de los gobiernos regionales y locales. Con ello se busca que el coeficiente de electrificación rural alcance el 95.8% el 2022 y contribuya a reducir la pobreza y mejorar el nivel y la calidad de vida de la población.

<sup>327</sup> Cfr. Op. cit., p. 147.

<sup>328</sup> Según la información publicada en el portal electrónico de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), esta entidad cuenta con oficinas en las ciudades de Piura, Arequipa, Moquegua, Iquitos y Huancayo, además de las oficinas de su sede central en Lima. Ver el siguiente link: [http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER\\_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=889](http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=889) (consulta realizada el 25 de abril de 2013).

<sup>329</sup> Cfr. Plan Nacional de Electrificación Rural. Periodo 2013-2022. Lima: Ministerio de Energía y Minas. p. 7. Disponible en: [http://dger.minem.gob.pe/ArchivosDger/PNER\\_2013-2022/PNER-2013-2022%20Texto.pdf](http://dger.minem.gob.pe/ArchivosDger/PNER_2013-2022/PNER-2013-2022%20Texto.pdf)

<sup>330</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe Defensorial N° 149, del «La electrificación rural en el Perú: derechos y desarrollo para todos». Lima: Defensoría del Pueblo, 2010.

<sup>331</sup> El referido Plan Nacional fue aprobado por Resolución Ministerial N° 580-2012-MEM/DM y se publicó el 3 de enero del 2013 en *El Peruano*.

Por otra parte, según el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin), el ingreso vía venta de energía al usuario en los sistemas eléctricos rurales aislados —a cargo de los municipios o comités de electrificación— no cubre los costos mínimos de operación y mantenimiento. Ello genera el deterioro paulatino y el acortamiento de la vida útil de las instalaciones, así como restricciones del suministro eléctrico y, en algunos casos, el colapso del sistema.

Otro factor que afecta la calidad del servicio es la falta de seguridad en las instalaciones eléctricas, principalmente en las zonas de gran afluencia de público (mercados, ferias y centros comerciales). Por ello, en coordinación con Osinergmin, Defensa Civil y las empresas concesionarias, hemos impulsado la realización de campañas de supervisión de las instalaciones eléctricas externas en Iquitos y Ayacucho, en donde fueron detectadas graves deficiencias en los principales centros de abastos de dichas ciudades.

Por otra parte, el Minem, acogió nuestra recomendación<sup>332</sup> y reguló la devolución de las contribuciones reembolsables en el caso de los usuarios que realizaron aportaciones en dinero y en mano de obra para la ejecución de infraestructura de redes de distribución eléctrica, estableciendo plazos más reducidos y precisando las modalidades de devolución.<sup>333</sup>

Otro avance significativo adoptado por Osinergmin es la instalación de oficinas descentralizadas en todas las regiones, lo que busca un mayor acercamiento con los usuarios del interior del país. Precisamente, una de las principales tareas del ente regulador es la supervisión de la calidad de la atención que se brindan en las oficinas comerciales de las empresas concesionarias del servicio eléctrico.

Cabe destacar tanto el proyecto «Agente Osinergmin», que busca capacitar a representantes de gobiernos locales en materia de procedimiento y atención de reclamos, como la iniciativa «Oficina Virtual Osinergmin», que habilita cabinas de internet en varias provincias y distritos para la presentación de reclamos y quejas en beneficio de los pobladores de las zonas más alejadas.

En términos generales, los reclamos formales por la prestación del servicio de electricidad son menores que los presentados ante empresas prestadoras de servicios de saneamiento o empresas de telecomunicaciones. Sin embargo, las concesionarias eléctricas —especialmente aquellas que operan en zonas rurales— deben implementar mecanismos que faciliten los reclamos de los usuarios. Para ello, es necesario desarrollar campañas de información sobre calidad del servicio y uso seguro de las instalaciones eléctricas.

<sup>332</sup> Mediante Oficio N° 078-2011-DP/AMASPPI.

<sup>333</sup> Cfr. Resolución Ministerial N° 231-2012-MEM/DM, publicada el 22 de mayo de 2012.

Finalmente, debe indicarse que el servicio de distribución de gas natural se encuentra en constante crecimiento. En la actualidad se cuenta con redes de distribución para atender a 243,680 clientes residenciales en doce distritos de Lima y Callao,<sup>334</sup> y se encuentra en marcha la ampliación de la Red Principal del Sistema de Distribución de Gas Natural. No obstante, existen algunos problemas para el crecimiento del servicio, como las demoras en los trámites administrativos municipales para el otorgamiento de permisos de instalación de redes de distribución.

## Telecomunicaciones

Según información publicada en el portal web del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel), en los últimos años se ha producido una constante expansión del servicio de telecomunicaciones, especialmente del servicio de telefonía móvil, de manera que, a septiembre de 2012, el país registra aproximadamente 33'691,373 líneas móviles en servicio.<sup>335</sup> Asimismo, según el Inei, el 79.8% de los hogares del país tienen al menos un miembro que posee un teléfono móvil o celular. La tenencia de este artefacto presenta cifras elevadas. Así, solo en Lima Metropolitana alcanza el 89.2%, en el resto urbano el 85.5% y en el área rural el 58.2%.<sup>336</sup>

Por otro lado, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), al menos el 22.4% de hogares del país cuenta con el servicio de Internet, con lo que se ha superado el millón de suscripciones. Lima, con el 44.8%, es la ciudad con mayor servicio. No obstante, esta cifra se reduce a solo el 0.7% en zonas rurales.<sup>337</sup> Ello se debe a la falta de infraestructura de banda ancha, lo oneroso que aún es el servicio y las dificultades de los hogares más pobres para adquirir una computadora. La marcada desigualdad entre las zonas urbanas y rurales se refleja también en este aspecto.

Asimismo, el Inei señala que, al cuarto trimestre de 2012, el 45.7% de la población de seis y más años de edad acude a una cabina pública para acceder a Internet, ya sea para comunicarse con otras personas, buscar información o para fines educativos.<sup>338</sup>

<sup>334</sup> Cfr. Carta N° 2013-003762, del 4 de febrero de 2013, remitida a la Defensoría del Pueblo por la empresa *Cálida*.

<sup>335</sup> Cfr. Documento «movil\_C2\_marzo2013.xls», contenido en la ruta «2. Indicadores del servicio móvil/2.1 Líneas en Servicio por departamento» en el portal de Osiptel. Disponible en el siguiente enlace: [http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/sector/wfrm\\_Consulta\\_Informacion\\_Estadisticas.aspx?CodInfo=13478&CodSubCat=864&TituloInformacion=2.%20Indicadores%20del%20Servicio%20M%C3%B3vil&DescripcionInformacion=](http://www.osiptel.gob.pe/WebSiteAjax/WebFormGeneral/sector/wfrm_Consulta_Informacion_Estadisticas.aspx?CodInfo=13478&CodSubCat=864&TituloInformacion=2.%20Indicadores%20del%20Servicio%20M%C3%B3vil&DescripcionInformacion=) (consultada el 29 de mayo de 2013).

<sup>336</sup> Cfr. INEI. Informe Técnico N° 01, Marzo 2013. Trimestre Octubre-Noviembre-Diciembre 2012. Lima: Inei, 2013, p. 3. Disponible en <http://www.inei.gob.pe/web/Biblioinei/BoletinFlotante.asp?file=16146.pdf> (consultada el 26 de abril del 2013).

<sup>337</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>338</sup> *Ibid.*, p. 4.

Otro aspecto que debemos resaltar es la calidad de la atención brindada por las empresas operadoras a los usuarios en sus oficinas comerciales, por lo que durante el 2012 realizamos supervisiones recogiendo información relacionada con la calidad de la atención a los usuarios de las empresas Telefónica del Perú y América Móvil Perú, en sus oficinas de Lima, Huaraz y Ayacucho.

Al respecto, cabe destacar que el (Osiptel) dispuso<sup>339</sup> la publicación del Proyecto de Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telefonía fija y servicios públicos móviles. Esta es la primera vez que este organismo plantea condiciones mínimas e indicadores de calidad de atención a usuarios para ser monitoreados por las empresas operadoras en sus oficinas comerciales, lo que incluye tiempos de espera máxima para la atención.

Asimismo, a fin de conocer las quejas de los ciudadanos respecto de la calidad de atención que brindan las empresas operadoras del servicio de telecomunicaciones, Osiptel encargó al Instituto Cuánto la elaboración de un «Monitoreo sobre el nivel de percepción de la imagen del Osiptel y nivel de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones (Febrero 2012)». <sup>340</sup> Entre sus conclusiones, dicho estudio resalta que los encuestados señalaron como principales problemas: mala calidad, fallas, interferencias, incumplimiento de planes y promociones, problemas con tarjetas prepago, trámites engorrosos y mala atención.

Por otro lado, hemos recibido quejas relacionadas con la solicitud del retiro de antenas de telefonía móvil instaladas cerca de viviendas, pues se considera que las ondas emitidas por estas causan daño a la salud. Asimismo, quejas sobre la calidad del servicio (interrupciones de las llamadas o imposibilidad de establecer la comunicación). En ese sentido, en el 2013 verificaremos el cumplimiento de los estándares correspondientes y analizaremos la legislación y las disposiciones administrativas para la instalación de las estaciones base de telefonía móvil en Lima y Callao.

Nuestra intervención también se centró en la resolución diligente de los reclamos para la pronta atención de problemas relacionados con la calidad de los servicios de telecomunicación (caídas de postes o cortes del servicio), para cuyo efecto coordinamos con las empresas Telefónica del Perú, América Móvil Perú (Claro) y Nextel, con buenos resultados, así como la mediación efectuada en atención a solicitudes formuladas por otras instituciones.

<sup>339</sup> Mediante Resolución del Consejo Directivo N° 159-2012-CD/OSIPTTEL, publicado el 31 de octubre de 2012 en *El Peruano*.

<sup>340</sup> Cfr. Oficio N° 352-GP-SU/2012, del 24 de julio de 2012, de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario de Osiptel.

## Casos ilustrativos

1. *Vulneración del derecho a la prestación de un servicio público de calidad e incumplimiento de los estándares de calidad del agua para consumo humano (Expediente 0890-2012/PUQUIO).*

Como resultado de una supervisión conjunta de nuestro MAD de Puquio y la Dirección Regional de Salud Ambiental de Ayacucho, se determinó que las muestras de agua tomadas de los reservorios de Yallpu y Pichccachuri de la localidad de Puquio, Lucanas, Ayacucho, no cumplían con los parámetros para cloro y presentaban contaminación bacteriana.

Por consiguiente, recomendamos<sup>341</sup> a la Municipalidad Provincial de Lucanas que gestione ante el Gobierno Regional la construcción e implementación de sistemas de desinfección del agua, que brinde un mantenimiento adecuado a los reservorios y que coordine con la autoridad de salud actividades de promoción, educación y capacitación, dirigidas a funcionarios y sociedad civil, sobre control de la calidad del agua.

Atendiendo estas recomendaciones, el municipio provincial aprobó<sup>342</sup> la construcción de una caseta para la dosificación de cloro gas en dichos reservorios.

2. *Cobro y corte arbitrario del servicio de agua potable (Expediente N° 2308-2012/LIMA NORTE).*

La ciudadana Martha Lonsoy de la Cruz (Suministro N° 5293781) presentó una queja contra el Equipo Comas de la empresa Sedapal, debido al corte intempestivo de su servicio, a causa de una deuda que, en realidad, correspondía a otro suministro.

Ante nuestra intervención, la empresa reconoció el error en la facturación, por lo que se le recomendó regularizar el proceso de facturación de los suministros en cuestión. De esta manera, Sedapal repuso el servicio de agua, corrigió el error en la facturación y regularizó el estado de cuenta de la usuaria.

3. *Incumplimiento de los estándares de calidad del agua para consumo humano (Expediente N° 2265-2012/OD TUMBES).*

La Oficina Defensorial de Tumbes inició una investigación de oficio contra la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (Jass) del Distrito de San Jacinto,

<sup>341</sup> Mediante Oficio N° 127-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ.

<sup>342</sup> Mediante Oficio N° 430-2012-MPLP. La obra fue inaugurada el 12 de marzo de 2013.

debido a que, luego de una supervisión conjunta con personal de la Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental de Tumbes (Desa Tumbes), se determinó que el agua que consume la población de los centros poblados de Higuierón, Vaquería, Casa Blanqueada, Rica Playa y La Capitana, del distrito de San Jacinto, no era apta para el consumo humano.

Dicha situación se produjo porque la Jass no cuenta con insumos para potabilizar el agua en las plantas de tratamiento y sus operadores no están capacitados para ello. Luego de varias reuniones de trabajo con personal de la Desa Tumbes, se logró que esta asuma el compromiso de capacitar a los operadores de las plantas de tratamiento y brinde los insumos necesarios a la Jass para la potabilización del agua.

En una reunión de trabajo<sup>343</sup> con el Subgerente de Infraestructura y Desarrollo Urbano de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, se recomendó establecer medidas que aseguren la calidad del agua.

Finalmente, se consiguió que el agua sea tratada y, actualmente, sea apta para el consumo, conforme lo demostraron los resultados del monitoreo llevado a cabo por la Desa Tumbes.<sup>344</sup>

## **2.17. Ética pública, prevención de la corrupción, transparencia y acceso a la información pública**

### **Ética pública y prevención de la corrupción**

La corrupción, entendida como el mal uso del poder público con el propósito de obtener ventajas o beneficios indebidos, es un flagelo que azota a nuestra sociedad. Su más grave y nefasta consecuencia es la afectación de derechos fundamentales. De ahí que nuestra institución sea competente para intervenir con el propósito de prevenirla.

La VII Encuesta nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2012<sup>345</sup> informó que la ciudadanía considera que la corrupción representa el segundo problema más importante del país, después de la inseguridad ciudadana, y la principal debilidad del Estado. No obstante, a pesar de que el 83% de entrevistados considera que somos un país corrupto o muy corrupto, los ciudadanos se muestran permisivos o tolerantes hacia los actos de corrupción, y sólo una minoría formula denuncia contra ellos.

<sup>343</sup> Sostenida el 8 de octubre de 2012.

<sup>344</sup> Cfr. DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE TUMBES. «Consolidado del monitoreo de la calidad del agua para consumo humano. Vigilancia y control de agua de los centros poblados vigilados por la Diresa-Tumbes-Urbano». Tumbes: Diresa Tumbes, octubre, 2012 (documento de trabajo).

<sup>345</sup> Elaborada por Ipsos Perú, por encargo del Consejo Nacional para la Ética Pública-ProÉtica.

Por otra parte, son pocos los que consideran que exista en el Estado un real interés por erradicar este flagelo. Esta situación se agrava por el alto nivel de desconfianza en las instituciones públicas: el Poder Judicial (56%) y la Policía Nacional (52%) son consideradas como las entidades más corruptas, pese a tener responsabilidades directas en la lucha contra la corrupción.

Los cuestionamientos se trasladan incluso a la eficiencia de los mecanismos de denuncia, pues la mayoría de las víctimas de la corrupción no la denuncian porque tienen pocas expectativas en los resultados de la misma.<sup>346</sup> Esta actitud refleja una preocupante sensación de impunidad.

Por ello, la lucha contra la corrupción se configura como el gran reto que enfrenta el Estado peruano. Así lo ha recogido el Acuerdo Nacional, que establece su erradicación como una política de Estado<sup>347</sup> de obligatorio cumplimiento.<sup>348</sup> Así se refleja en el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2011-2016, que requiere de un apoyo decidido de toda la Administración Pública y de la ciudadanía. En esa línea, nuestra institución informó sobre las acciones de las políticas, estratégicas y/o medidas adoptadas en la década pasada para enfrentar este fenómeno.<sup>349</sup>

Asimismo, hemos cumplido con las siguientes labores de promoción:

1. Participación en la formación de los miembros de Serenazgo de Lima Metropolitana, a través del dictado de tres talleres de ética en la función pública y corrupción. Los talleres se impartieron en las instalaciones del Centro Metropolitano de Formación y Capacitación de Serenazgo (Cemfocas).<sup>350</sup>
2. Presentación de ponencias sobre ética en la función pública dirigida a funcionarios de los Ministerios del Ambiente y de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,<sup>351</sup> a funcionarios que trabajan en los Programas Sociales del Estado<sup>352</sup> y a la sociedad civil.<sup>353</sup>

<sup>346</sup> El 82% de los entrevistados cree que los resultados de las denuncias por casos de corrupción son poco o nada efectivos.

<sup>347</sup> Vigésimosexta política de Estado del Acuerdo Nacional: «Promoción de la ética y la transparencia y erradicación de la corrupción, el lavado de dinero, la evasión tributaria y el contrabando en todas sus formas».

<sup>348</sup> Decreto Supremo N° 027-2007-PCM, que define y establece las políticas nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del gobierno nacional.

<sup>349</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Documento Defensorial N° 14, «Iniciativas anticorrupción desarrolladas por el Estado peruano en el periodo 2001-2010».

<sup>350</sup> En los meses de agosto, setiembre y octubre de 2012.

<sup>351</sup> En la región de Lima, en el mes de junio de 2012.

<sup>352</sup> Actividad organizada por la Oficina Defensorial de Cerro de Pasco en el mes de julio de 2012.

<sup>353</sup> Padres de familia del Centro Educativo Andrés Avelino Cáceres del distrito de Los Olivos de la región Lima, en el mes de noviembre de 2012.

3. Participación en la feria informativa dirigida a los ciudadanos, en el marco de la celebración del día internacional de lucha contra la corrupción.<sup>354</sup>

De otro lado, para promover la participación ciudadana y propiciar la acción colectiva para combatir la corrupción, nuestra institución emprendió las siguientes acciones:

1. Reuniones de trabajo con las redes de acción colectiva,<sup>355</sup> para evaluar los avances y fortalecer las capacidades de los líderes de la sociedad civil y funcionarios públicos, en las regiones de Ayacucho, Arequipa, Cusco y Lambayeque.<sup>356</sup>
2. Conformación de la Red de Jóvenes contra la Corrupción en las regiones de Ancash, San Martín, Huánuco, Ucayali, Ica, Piura, Apurímac y La Libertad, con el propósito de promover una ciudadanía ética y el ejercicio de los mecanismos de denuncia ciudadana.
3. Talleres de capacitación sobre mecanismos de denuncia ciudadana, dirigidos a los miembros de la Red de Jóvenes contra la Corrupción.<sup>357</sup>
4. Implementación y administración de la página de Facebook *Click contra la corrupción 2.0*,<sup>358</sup> con la finalidad de aprovechar las redes sociales de la Internet para articular y difundir el trabajo de la Red de Jóvenes contra la Corrupción.

Asimismo, en el 2011 formulamos<sup>359</sup> una serie de recomendaciones para contrarrestar las vulnerabilidades identificadas en los programas sociales habilitadores, con especial detenimiento en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos). En respuesta a ello, Juntos ha realizado acciones de implementación sobre la base de los principales procesos que conforman su organización y ha establecido la descripción detallada y secuencial de los principales procesos técnicos y/o administrativos en un nuevo Manual de Operaciones.<sup>360</sup>

---

<sup>354</sup> Organizada por la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción en el mes de diciembre de 2012.

<sup>355</sup> Estas redes son promovidas por la Defensoría del Pueblo, con el propósito de convertirse en agentes promotores de la ética pública y la vigilancia ciudadana en sus localidades. Reciben asistencia permanente de nuestra institución para la elaboración de sus actividades.

<sup>356</sup> Las reuniones de trabajo se realizaron en los meses de agosto y octubre de 2012.

<sup>357</sup> Entre agosto y noviembre de 2012.

<sup>358</sup> Véase: [www.facebook.com/clickconalacorrupcion](http://www.facebook.com/clickconalacorrupcion)

<sup>359</sup> Cfr. DEFENSORÍA DEL PUEBLO. Informe de Adjuntía N° 001-2011-DP/APCSG-PEPPCPP, «Aportes de la Defensoría del Pueblo a la promoción de la ética pública en los programas sociales del Estado». Lima: Defensoría del Pueblo, Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad. 2011.

<sup>360</sup> Oficio N° 872-2012-MIDIS-PNADP-DE.

Hemos participado también en los espacios oficiales de articulación interinstitucional cuyo objetivo es concertar esfuerzos, coordinar acciones y proponer políticas de corto, mediano y largo plazo para prevenir y combatir la corrupción en el país. De este modo, hemos participando como observadores en la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN), en la que aportamos en la formulación de iniciativas anticorrupción y en la elaboración del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2012-2016.<sup>361</sup> Asimismo, en dicha Comisión participamos en el grupo de trabajo Proyecto Transparencia Total,<sup>362</sup> en el que contribuimos a elaborar dos proyectos de ley referidos a la gestión de intereses en la administración pública<sup>363</sup> y a la declaración jurada de intereses de personas al servicio del Estado.<sup>364</sup>

En el marco de esta Comisión, es relevante destacar la adopción de medidas tales como la incorporación del Registro de Visitas en Línea en los Portales de Transparencia Estándar.<sup>365</sup> Este registro contiene información referida a los datos del visitante y del empleado público visitado, el motivo de la visita y el tiempo de duración de la reunión. Su propósito es transparentar las gestiones de interés que realizan los ciudadanos ante las entidades de la administración pública.

También es importante la promulgación de la Ley de Creación de la CAN,<sup>366</sup> a fin de que esfuerzos de coordinación multisectorial no se vean limitados por los marcos de coordinación de un decreto supremo emitido por el Poder Ejecutivo, ni tampoco se vean vulnerados por los recurrentes cambios de los titulares de las instituciones. Esta ley también tiene por objetivo desconcentrar la lucha contra la corrupción a través de la creación de comisiones regionales y locales. En estas comisiones también participamos como observadores.

Por su parte, la Oficina de Control de la Magistratura (Ocma) del Poder Judicial creó la Unidad de Información e Investigaciones Especiales para afianzar el combate a las inconductas funcionales<sup>367</sup> y también se le fortaleció con mayor y mejor personal y equipamiento.<sup>368</sup>

<sup>361</sup> Aprobado mediante Decreto Supremo N° 119-2012-PCM, publicado el 09 de diciembre de 2012. Establece las acciones que se debe priorizar para combatir este flagelo.

<sup>362</sup> Proyecto impulsado por el congresista Luis Ibérico y conformado por la Contraloría General de la República, la Asociación Civil Transparencia, la Asociación Civil Reflexión Democrática, el Consejo de la Prensa Peruana y la Defensoría del Pueblo. Tiene como propósito promover la cultura de la transparencia en el sector público con el fin último de disminuir o erradicar los actos de corrupción.

<sup>363</sup> Proyecto de Ley N° 1269/2011-CR.

<sup>364</sup> Proyecto de Ley N° 1268/2011-CR.

<sup>365</sup> Resolución Ministerial N° 203-2012-PCM, que modifica la directiva sobre «Lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública», publicada el 11 de agosto de 2012.

<sup>366</sup> Ley N° 29976, Ley que crea la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción

<sup>367</sup> Resolución administrativa N° 092-2012-CE-PJ.

<sup>368</sup> Cfr. «Imagen y prensa del Poder Judicial». En: <http://historico.pj.gob.pe/noticias/noticias.asp?codigo=19-838&opcion=detalle> (consultada el 12 de marzo de 2013).

De otro lado, la Contraloría General de la República lanzó el primer sistema de denuncia en línea para casos de corrupción en el sector público.<sup>369</sup>

Adicionalmente a sus iniciativas institucionales, en julio, el Ministerio Público, el Poder Judicial y la Contraloría General de la República firmaron un convenio tripartito con la finalidad de articular el trabajo para la persecución de los delitos de corrupción grave, complejos y de repercusión nacional.<sup>370</sup>

Desde el Poder Ejecutivo también se promovió acciones anticorrupción: un importante número de ministerios<sup>371</sup> formuló planes sectoriales para la promoción de la ética y la lucha contra la corrupción. Además, se aprobó la Estrategia para la Modernización de la Gestión Pública,<sup>372</sup> que establece entre sus líneas de acción prioritaria la transparencia, la ética pública y la participación ciudadana y se duplicó lo recaudado por reparaciones civiles por actos de corrupción;<sup>373</sup> entre otras varias acciones.

Las diversas iniciativas que se han venido gestando ponen de manifiesto la voluntad del Estado para luchar contra este flagelo. Un importante bastión en esta tarea es la implementación del recientemente elaborado Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción. Al respecto, los esfuerzos que se vienen generando aún están en proceso de consolidación, por lo que es prematuro medir sus resultados.

El camino es extenso y el trabajo, arduo, sobre todo cuando un alto nivel de desconfianza ciudadana en las instituciones públicas y, por ende, un bajo nivel de denuncias, favorecen la impunidad.

## Transparencia y acceso a la información pública

La promoción de la transparencia y el respeto del derecho fundamental de acceso a la información pública son indispensables para una gestión pública moderna,

<sup>369</sup> Nota de prensa N° 158-CG/COM.

<sup>370</sup> Cfr. [http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/2bd9b25a-f1d6-45a7-b0bf-af1f5972c723/12\\_NAC\\_Tripartito\\_Especifico\\_17\\_07\\_2012.pdf?MOD=AJPERES](http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/2bd9b25a-f1d6-45a7-b0bf-af1f5972c723/12_NAC_Tripartito_Especifico_17_07_2012.pdf?MOD=AJPERES)

<sup>371</sup> Se reportan planes de los Ministerios de Salud (RM N° 597-2012-MINSA), de Comercio Exterior y Turismo (RM N° 051-2012-MINCETUR/DM0028), de Cultura (RM N°049-2012-MC), de Defensa (RM N° 468-2012-DE/SG), de Economía y Finanzas (RM N° 177-2012-EF41), de Energía y Minas (RM N° 177-2012-EF41), de Producción (RM N° 179-2012-PRODUCE) y de Trabajo y Promoción del Empleo (RM N° 032-2012-TR).

<sup>372</sup> Decreto Supremo N° 109-2012-PCM.

<sup>373</sup> Al año 2012, se recuperaron dos millones quinientos noventa y siete mil nuevos soles, monto que supera en 101.56% lo recaudado en el año 2011. Reporte sobre Resultados contra la Corrupción, publicado en el portal web del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en <http://www.minjus.gob.pe/resultados-contrala-corrupcion/> (consultada el 15 de abril de 2013).

inclusiva, descentralizada y libre de corrupción, que busque asegurar la plena vigencia de los derechos de las personas y el eficiente manejo de los recursos del Estado. En el caso peruano, la publicación de la Ley N° 27806, en el 2003, y de su reglamento<sup>374</sup> fue un hito importante en este objetivo.

Tras diez años de vigencia de la ley, el reto ahora es asegurar el efectivo cumplimiento de las obligaciones que establece, para lo que resulta indispensable fortalecer los mecanismos administrativos y judiciales creados para el propósito. En esa línea, se ha consolidado internacionalmente la idea de promover que el Estado adopte las medidas apropiadas para hacer efectivo el derecho a obtener información, pues se ha podido constatar la persistencia de situaciones vulneratorias del derecho de acceso a la información pública y, por ende, el incumplimiento a la normativa que regula el ejercicio de este derecho fundamental.

### **Creación de la Autoridad Nacional Autónoma de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

El 9 de noviembre, presentamos a la Presidencia del Consejo de Ministros una propuesta de Anteproyecto de Ley de creación de una Autoridad Nacional para la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, con autonomía técnica, funcional, administrativa, normativa y económica. Sus principales funciones serían: *i)* resolver las controversias en sede administrativa y sentar criterios vinculantes, *ii)* fiscalizar y sancionar los incumplimientos de la ley, *iii)* promover y difundir este derecho entre la población, *iv)* capacitar a los funcionarios públicos y, finalmente, *v)* asesorar técnicamente a las instituciones públicas.

Esta propuesta parte del reconocimiento de los avances logrados por el Estado peruano, así como de las dificultades que aún subsisten a este respecto. Su objetivo principal es fortalecer los mecanismos institucionales existentes para garantizar, a través de un Organismo Técnico Especializado, el adecuado cumplimiento de las normas. Esta propuesta aún está pendiente de aprobación por parte del Poder Ejecutivo. Su implementación sería una muestra tangible del fortalecimiento de la transparencia y la lucha contra la corrupción en el sector público.

Nuestra institución ha continuado ejecutando diversas actividades de supervisión, capacitación y difusión, para contribuir con el fortalecimiento de un Estado transparente, descentralizado y respetuoso del derecho de acceso a la información pública. Asimismo, hemos seguido atendiendo diversas quejas de la

<sup>374</sup> Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, publicado en *El Peruano* el 7 de agosto de 2003.

ciudadanía, principalmente por inobservancia del plazo legal para la entrega de la información.

Asimismo, cabe señalar que nuestras oficinas de Jaén, Huánuco y Piura<sup>375</sup> constataron la existencia de cobros indebidos o arbitrarios, situación que restringe el ejercicio del derecho. Igualmente, en Moquegua se advirtió que algunas entidades públicas exigían requisitos adicionales, ilegales, no justificados e incluso arbitrarios para acceder a la información.<sup>376</sup>

En el marco del trámite de dichas quejas, supervisamos permanentemente a las distintas entidades públicas a fin de verificar el cumplimiento de la normativa, en especial la referida a los plazos de entrega de la información, la designación de funcionarios responsables de esta tarea, las tasas aplicadas al procedimiento de acceso y la exigencia de requisitos no establecidos en las normas.

Se ha continuado brindando capacitación a funcionarios y servidores públicos. Por ejemplo, como en los últimos cinco años, junto al Instituto Prensa y Sociedad hemos organizado la V Conferencia Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, que se desarrolló en Lima los días 6 y 7 de noviembre. También capacitamos al personal de los Ministerios de Economía y Vivienda,<sup>377</sup> así como a los magistrados del Poder Judicial, con quienes analizamos el proceso de hábeas data.<sup>378</sup>

Asimismo, se ha participado activa y permanentemente en las reuniones de trabajo para el desarrollo de la matriz de indicadores para el seguimiento de los compromisos adoptados en el Plan de Acción de Gobierno Abierto en el Perú, en el que nuestra institución aportó y contribuyó con propuestas de objetivos, como, por ejemplo, el de evaluar la creación de una entidad autónoma encargada de la transparencia y el acceso a la información pública.<sup>379</sup>

Con el apoyo del Banco Mundial y de la Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España, realizamos en Lima el Seminario Internacional

<sup>375</sup> Cfr. Expedientes N° 579-2012/JAEN, 3336-2012/HUÁNUCO, 0015-2012/PIURA, 2897-2012/PIURA, 6296-2012/PIURA, 4220-2012/PIURA y 2898-2012/PIURA.

<sup>376</sup> Cfr. Expediente N° 370-2012/MOQUEGUA. En este caso, la Administración Local del Agua de Moquegua le exigía al ciudadano Luis Ñaupas Aza adecuar su pedido de información a un formulario.

<sup>377</sup> En el caso del MEF, los días 26 y 27 de marzo realizamos la capacitación denominada «Responsabilidad, sanciones y excepciones del ejercicio del derecho de acceso a la información pública», que fue organizada por la Oficina General de Atención al Usuario y Comunicaciones del MEF. En el caso del Sector Vivienda, la jordana de capacitación «Acceso a la información pública», desarrollada el 10 de junio.

<sup>378</sup> Talleres de Capacitación «Derecho de acceso a la información Pública y Procesos Constitucionales» organizados por Suma Ciudadana con el apoyo del Centro de Estudios Constitucionales del Tribunal Constitucional y la Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo, los días 28 y 29 de marzo y 12 de junio de 2012.

<sup>379</sup> Estas reuniones se realizaron el 25 de enero, 16 de marzo, 22 de junio, 6 de septiembre y 17 de octubre.

«La transparencia y el acceso a la información pública: la experiencia peruana y chilena», los días 25 y 26 de abril. Su objetivo fue aprovechar, para el caso peruano, la importante experiencia del Consejo para la Transparencia de Chile en torno a los avances y desafíos que afronta como autoridad pública autónoma de promoción, estudio y garantía de la transparencia y el acceso a la información pública, así como evaluar la propuesta institucional de crear, en el Perú, una autoridad nacional con autonomía operativa, de presupuesto y de decisión, con atribuciones suficientes para lograr un adecuado cumplimiento de las normas de la materia.

De otro lado, participamos activamente en los talleres de trabajo sobre la evaluación y reforma del Reglamento del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Además, como miembro fundador de la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA), junto con el Ministerio de la Transparencia de Bolivia, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de México, la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información de Uruguay y el Consejo para la Transparencia de Chile, venimos trabajando en la determinación de indicadores, y en temas como archivos, jurisprudencia, capacitación y difusión del derecho de acceso a la información pública.

### **Supervisión de la difusión de información pública mediante los Portales de Transparencia Estándar (PTE) en los tres niveles de gobierno**

Hemos continuado supervisando la difusión y la actualización de la información sobre la gestión pública en los portales de transparencia de los 25 gobiernos regionales y 25 municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento, incluida la Municipalidad Provincial del Callao. Asimismo, este año se incorporó en el ámbito de supervisión a los 18 ministerios del Poder Ejecutivo y a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).<sup>380</sup> Esta supervisión fue realizada semestralmente.

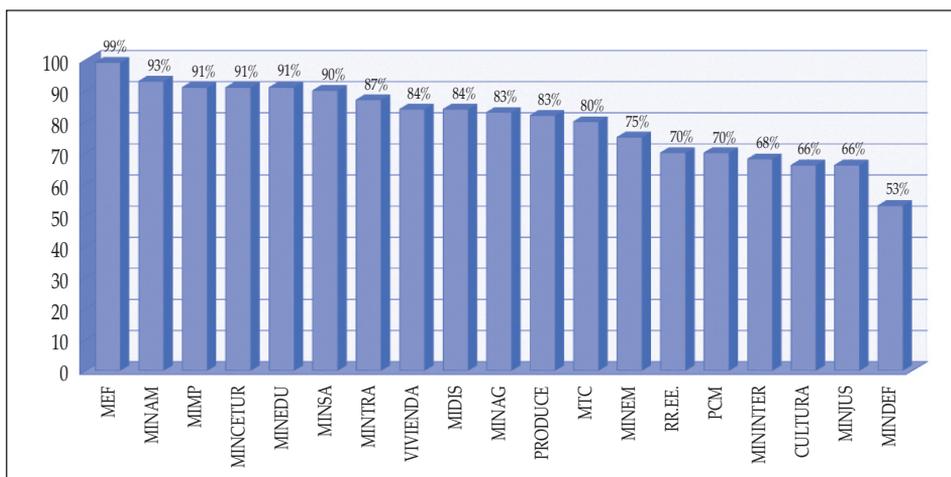
En el caso de los ministerios y la PCM supervisamos la difusión de información en ocho rubros temáticos del PTE y, en el caso de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento, en nueve.<sup>381</sup>

<sup>380</sup> Mediante Decreto Supremo N° 063-2010-PCM se aprobó la implementación del Portal de Transparencia Estándar (PTE) en todas las entidades de la administración pública, incluyendo a los gobiernos regionales y locales.

<sup>381</sup> Según la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, «Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la administración pública», aprobada por Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, el Portal de Transparencia Estándar (PTE) comprende nueve rubros temáticos: *i*) datos generales, *ii*) planeamiento y organización, *iii*) información presupuestal, *iv*) proyectos de inversión,

Estas supervisiones dan cuenta de que el promedio anual del nivel general de cumplimiento de los ministerios —incluida la PCM— fue de 80% (e 74% en el primer semestre y 86% en el segundo).

**Gráfico N° 5**  
**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PORTALES**  
**DE TRANSPARENCIA ESTÁNDAR**  
**Ministerios**  
**Promedio anual 2012**



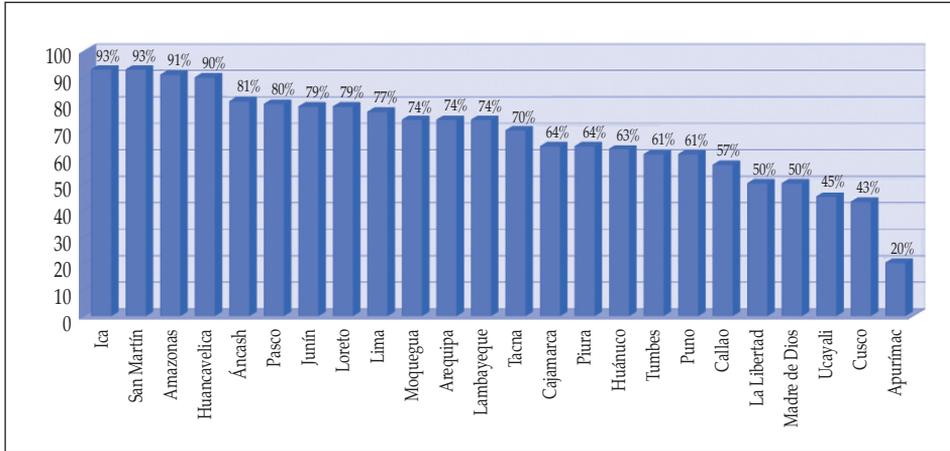
Como se aprecia en el gráfico anterior, el MEF obtuvo el mejor promedio anual (99%), seguido del Ministerio del Ambiente (93%) y de los Ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Comercio Exterior y Turismo, y Educación (91%). En el lado opuesto, el Ministerio de Defensa registró el promedio más bajo (53%), seguido de Justicia y Cultura, ambos con 66%.

El rubro de información con mayor difusión fue el de Información Presupuestal (98%), seguido del rubro de Información Adicional (94%) y Proyectos de Inversión Pública (92%). Por el contrario, los rubros con menor difusión fueron el de Datos Generales y Normas Emitidas (73%), Planeamiento y Organización (74%) e Información de Contrataciones (75%).

Por su parte, el promedio anual del nivel general de cumplimiento en el caso de los gobiernos regionales fue de 68% (65% en el primer semestre y 71% en el segundo).

*v)* participación ciudadana, *vi)* información de personal, *vii)* información de contrataciones, *viii)* actividades oficiales y *ix)* información adicional.

**Gráfico N° 6**  
**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PORTALES**  
**DE TRANSPARENCIA ESTÁNDAR**  
**Gobiernos regionales**  
**Promedio anual 2012**



Como se aprecia en el gráfico anterior, los gobiernos regionales de Ica y San Martín registraron el mejor promedio anual (93%), seguidos por Amazonas (91%) y Huancavelica (90%). Por el contrario, el Gobierno Regional de Apurímac registró el nivel más bajo (20%), seguido de Cusco (43%) y Ucayali (45%).

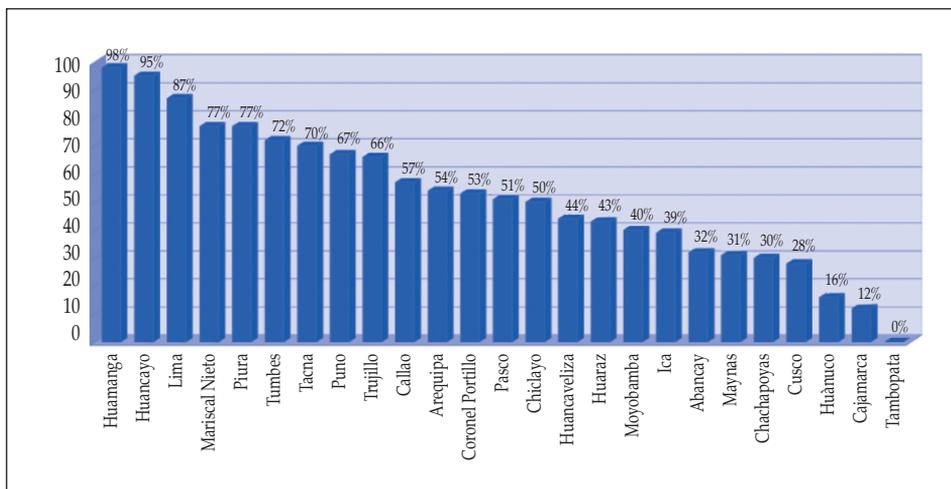
El rubro con mayor difusión fue el de Información Presupuestal (88%), seguido del de Datos Generales y Normas Emitidas (86%) y Proyectos de Inversión Pública (80%). En el otro lado, los rubros con menor difusión fueron los de Información de Contrataciones (55%) y Participación Ciudadana (58%).

Por su parte, el promedio anual de nivel general de cumplimiento de las municipalidades provinciales supervisadas es el más bajo de los tres niveles de gobierno (52%), aunque mejoró ligeramente en el segundo semestre del año (de 49% a 55%).

Cabe mencionar que en la supervisión correspondiente al segundo semestre de 2012 no se supervisó el PTE del Gobierno Regional de Ayacucho, pues la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial nos comunicó<sup>382</sup> que habían sufrido un ataque informático que ocasionó la pérdida de información. Debido a ello, dicho Gobierno Regional no fue considerado en el balance anual 2012.

<sup>382</sup> Mediante Oficio N° 248-2013-GRA/PRES-GG-GRPPAT, de fecha 18 de febrero del 2013.

**Gráfico N° 7**  
**NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO**  
**Municipalidades provinciales**  
**Promedio anual 2012**



Conforme se aprecia en el gráfico, la Municipalidad Provincial de Huamanga alcanzó el mejor promedio anual de cumplimiento (98%), seguida de la Municipalidad Provincial de Huancayo (95%) y la Municipalidad Metropolitana de Lima (87%). Por el contrario, las Municipalidades Provinciales de Cusco (28%), Huánuco (16%) y Cajamarca (12%) registraron los promedios anuales más bajos. Cabe señalar que la Municipalidad Provincial de Tambopata, durante el 2012, no implementó su Portal de Transparencia Estándar (PTE).

En cuanto a los rubros de información supervisados, se verificó que el de mayor difusión fue el de Información Presupuestal (77%), seguido por el de Proyectos de Inversión Pública (74%) y Datos Generales y Normas Emitidas (70%). Asimismo, los de menor difusión fueron los de Participación Ciudadana (31%), Información de Contrataciones (37%) y Actividades Oficiales (38%).

En tal sentido, nuestra institución reiteró a las entidades supervisadas la necesidad de cumplir con el principio de máxima transparencia y mantener sus PTE con información completa, permanente actualizada, cierta, comprensible y de fácil acceso. Asimismo, se recordó la importancia de colocar claramente la última fecha de actualización en cada enlace de información.

Igualmente se recomendó a la Secretaría de Gestión Pública de la PCM, en su calidad de ente rector, realizar el seguimiento, capacitación y asistencia técnica a las entidades de la administración pública para la adecuada implementación de sus PTE.

**Casos ilustrativos:**

1. *Caso de la Autoridad Local de Aguas de Moquegua, por exigencia de requisitos ilegales para atender la solicitud de información solicitada (Expediente N° 0335-2012-720).*

El ciudadano Luis Carlos Ñaupas Aza presentó una queja porque el 28 de mayo solicitó a la Administración Local de Aguas de Moquegua la entrega de información sobre las empresas que realizan vertimientos de aguas residuales al mar en la provincia de Ilo. En respuesta, la entidad quejada cursó una carta solicitando al recurrente adecuar su pedido al formulario de acceso a la información.

La Oficina Defensorial recomendó a la autoridad que adopte las medidas necesarias a fin de tramitar el pedido. Se le precisó que no es obligatorio utilizar el formato establecido, pues solo constituye una formalidad referencial y optativa.

Finalmente, la Autoridad decidió acoger la recomendación y alcanzar la información solicitada.

2. *Caso de la Municipalidad Distrital de Las Pirias, provincia Jaén, departamento de Cajamarca, por cobros arbitrarios o ilegales para acceder a la información (Expediente N° 579-2012).*

En febrero, el ciudadano Justiniano Olivera Soto solicitó a la Municipalidad Distrital Las Pirias copias del expediente técnico de la obra pública denominada «Pavimentación de las calles del distrito Las Pirias».

Al respecto, el municipio requirió al ciudadano que precise si solicitaba copias simples o certificadas. Posteriormente, le exigió<sup>383</sup> el pago de S/. 2,500.00 nuevos soles, como tasa por la reproducción del documento completo. La entidad fundamentó dicho requisito en su autonomía municipal.

Ante ello, se le recomendó<sup>384</sup> al Alcalde adecuar el costo de reproducción al precio del mercado y se le recordó que el ejercicio de la autonomía municipal es incompatible con actos arbitrarios, como los de este tipo.

Finalmente, el 22 de mayo el municipio atendió el pedido y entregó las copias solicitadas cobrando solo costo real de reproducción (diez céntimos por copia).

<sup>383</sup> Mediante Oficio N° 051-2012-MDLP/AL, del 16 de abril de 2012. En este oficio se le precisó que debía pagar cinco nuevos soles por cada copia simple, salvo el caso de los planos, cuya tasa se estipuló en diez nuevos soles por cada uno.

<sup>384</sup> Mediante Oficio N° 131-2012-DP/CAJAMARCA, del 14 de mayo de 2012.

3. *Caso del Gobierno Regional de Ayacucho, por incumplimiento del plazo para brindar información (Expediente N° 4588-2012).*

El 1 de octubre, el ciudadano Rolando Navarro Angulo, Presidente de la Asociación Agroindustrial Valle Hermoso de Ccaccañan, solicitó a la Oficina de Abastecimiento y Patrimonio Fiscal del Gobierno Regional de Ayacucho que le proporcionara información sobre la situación del tractor agrícola marca Yanmar N° 545, que había sido entregado en cesión de uso al anterior presidente de la asociación, quien venía haciendo mal uso de dicha maquinaria. Sin embargo, pese al tiempo transcurrido, no se le brindaba la respuesta correspondiente.

El 8 de noviembre, el responsable de la Unidad de Control Patrimonial del Gobierno Regional, nos informó<sup>385</sup> que, acogiendo nuestra recomendación, entregó la información al interesado en 49 folios.

4. *Caso de irregularidades en el proceso de contratación bajo modalidad CAS en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Madre de Dios (Expediente N° 001-2012).*

La ciudadana Mery Zaredth Zegarra Baca presentó una queja en la Oficina Defensorial de Madre Dios, a fin de que se convoque a un proceso de selección de acuerdo al Decreto Legislativo N° 1057.

Nuestros comisionados realizaron una visita a la Dirección Regional de Trabajo y constataron que no se había cumplido con el procedimiento para la contratación de personal bajo la modalidad CAS. En vista de ello, nuestra institución recomendó<sup>386</sup> a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Madre de Dios que disponga de manera inmediata las acciones pertinentes para declarar la nulidad del Proceso de Selección N° 001-2012-DRTPE-MDD.

En respuesta, la Dirección Regional dispuso la nulidad del concurso y, conforme a la recomendación defensorial, convocó a nuevo proceso de selección cumpliendo con la normativa que regula el CAS.<sup>387</sup>

<sup>385</sup> Mediante Oficio N° 1291-2012-GRA/GC-ORADM-OAPF, del 8 de noviembre de 2012.

<sup>386</sup> Mediante Oficio N° 07-2012-DP/MDD-3.

<sup>387</sup> Mediante Oficio N° 001-2012-GOREMAD-DRTPE.

## CAPÍTULO 3

### LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

#### 3.1. Oficina Defensorial de Amazonas

Durante el 2012, esta oficina atendió 1,052 casos: 441 quejas (42%), 373 petitorios (35%) y 238 consultas (23%). Se registró a 1,059 recurrentes: 438 varones (41.4%), 407 mujeres (38.4%) y 214 organizaciones (20.2%).

**Cuadro N° 1**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	50	11.19%
2	Dirección de Salud	47	10.51%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	40	8.95%
4	Dirección Regional de Educación (DRE)	28	6.26%
5	Establecimientos de Atención Médica de Chachapoyas	17	3.80%
6	Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa)	15	3.36%
7	Alcaldía Provincial de Uctubamba	12	2.68%
8	Gobierno Regional	10	2.24%
9	Establecimientos de Atención Médica de Utcubamba	10	2.24%
10	Establecimientos de Atención Médica de Luya	8	1.79%
11	Otras instituciones	210	46.98%
<b>Total</b>		<b>447</b>	<b>100.00%</b>

Las instituciones educativas públicas encabezan la lista de instituciones más quejadas. Las quejas están relacionadas, principalmente, con la interrupción del servicio educativo, el condicionamiento de las matrículas y el incumplimiento de funciones por parte de los directores.

La segunda entidad más quejada es la Dirección Regional de Salud. Sus quejas estuvieron motivadas por la falta de personal, insumos y medicamentos, así como por maltratos en la prestación de los servicios de salud.

Las Ugel y la DRE ocupan los siguientes lugares. Sus quejas están relacionadas con irregularidades en la adjudicación de plazas docentes, pagos indebidos a directivos y funcionarios de dichas instancias administrativas, presuntos actos de corrupción (favoritismo a docentes familiares de los directivos o miembros de las comisiones de contratación docente), dilación para emitir respuesta formal con relación a los movimientos de personal docente (licencias, permutas, destakes, reasignaciones), entre otros motivos.

Los establecimientos de atención médica de Chachapoyas, Utcubamba y Luya ocupan el quinto lugar, por deficiencias en la calidad de la atención a los usuarios y al desabastecimiento o la escasez de medicamentos. Asimismo, aparece el Pronaa, ya cancelado, debido a la tardía distribución de las raciones correspondientes a los componentes de asistencia alimentaria para escolares, así como para gestantes y primera infancia.

La Municipalidad Provincial de Utcubamba también figura en la lista. Sus quejas están vinculadas con la negativa a realizar audiencias de rendición de cuentas, dilación en responder a los recursos y reclamos de ciudadanos por derechos posesorios, entre otros.

### 3.2. Oficina Defensorial de Áncash

La Oficina Defensorial de Áncash atendió 2,016 casos: 816 quejas (40.5%), 325 petitorios (16.1%) y 875 consultas (43.2%). Estas cifras indican un incremento sustancial (68.4%) con relación al 2011 (1,378). En cuanto a la población atendida, se registró a 2,070 recurrentes: 1,038 varones (50.1%), 777 mujeres (37.5%) y 255 organizaciones (12.3%).

**Cuadro N° 2**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	127	13.77%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	81	8.79%
3	Gobierno Regional	43	4.67%
4	Municipalidad Distrital de Independencia—Huaraz	26	2.82%
5	Establecimiento Penal de Huaraz—Inpe	26	2.82%
6	Comisarías—Dirección Territorial Huaraz XIII	24	2.60%
7	Establecimientos de Atención Médica de Huaraz	24	2.60%
8	Municipalidad Provincial de Huaraz	23	2.49%
9	Dirección Regional de Educación (DRE)	23	2.49%
10	Otras Instituciones	525	56.94%
<b>Total</b>		<b>922</b>	<b>100.00%</b>

Las entidades del Sector Educación, es decir, las instituciones educativas públicas y las Ugel, ocupan los dos primeros puestos de instituciones más quejadas, por interrupción del servicio educativo, el condicionamiento de las matrículas, incumplimiento de funciones por parte de los directores, entre otras.

Aparece también en la lista el Gobierno Regional de Áncash, cuyas quejas están vinculadas con vulneraciones al debido procedimiento o demoras en atender solicitudes.

Entre las instituciones más quejadas aparecen también los gobiernos locales. La Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, ocupa el tercer lugar, mientras que las gerencias y subgerencias de la Municipalidad Provincial de Huaraz, que presenta quejas, principalmente, por la vulneración del derecho de acceso a la información pública, ocupa el octavo lugar.

En lo que concierne al Sector Salud, los establecimientos de atención médica de Huaraz ocupan el sexto lugar, principalmente por quejas relacionadas con deficiencias en la calidad de la atención a los usuarios y al desabastecimiento o la escasez de medicamentos.

El Establecimiento Penal de Huaraz–Inpe y las Comisarías de Huaraz también aparecen en esta lista. En el primer caso, por deficiencias en los procedimientos administrativos disciplinarios; en el segundo, por restricciones o negativas a recibir denuncias.

### **Módulo de Atención Defensorial de Chimbote**

El MAD Chimbote atendió 1,877 casos: 712 quejas (37.9%), 379 petitorios (20.2%) y 786 consultas (41.9%). Se registró a 1,938 recurrentes: 935 varones (48.2%), 705 mujeres (36.4%) y 298 organizaciones (15.4%). Debemos destacar, además, que entre los recurrentes se cuenta a 36 menores de edad y a 250 personas adultas mayores.

El Sector Educación registra la mayor cantidad de quejas. Las instituciones educativas públicas y las Ugel fueron quejadas por condicionamientos para la matrícula y por la exigencia de otros requisitos ilegales, además de obstáculos para atender las solicitudes dentro del plazo establecido e irregularidades en la asistencia de los docentes, entre otros.

Las entidades del Sector Salud, los hospitales regionales (que ocupan el segundo lugar) los centros asistenciales de EsSalud del Santa (cuarto lugar) y los establecimientos de atención médica del Santa (sexto lugar) presentaron, en su mayoría, quejas vinculadas con deficiencias en la atención de los usuarios, omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, negligencias médicas, cobros indebidos y desabastecimiento o escasez de medicamentos.

**Cuadro N° 3**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE CHIMBOTE**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	65	8.61%
2	Hospitales regionales, institutos y similares	65	8.61%
3	Municipalidad Provincial del Santa	56	7.42%
4	Centros asistenciales de EsSalud del Santa	56	7.42%
5	SedaChimbote S.A.	53	7.02%
6	Establecimientos de atención médica del Santa	44	5.83%
7	Otras direcciones regionales	40	5.30%
8	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	32	4.24%
9	Comisarías—Dirección Territorial Huaraz XIII	28	3.71%
10	Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote—Áncash	23	3.05%
11	Otras Instituciones	293	38.81%
<b>Total</b>		<b>755</b>	<b>100.00%</b>

La Municipalidad Provincial del Santa ocupan el tercer lugar por quejas por omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, negativa a recibir peticiones y afectaciones del debido procedimiento, ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública, deficiencias en la supervisión de obras públicas ejecutadas por el gobierno local y la inejecución de resoluciones administrativas.

Aparecen, también, la EPS SedaChimbote S.A., otras direcciones regionales del Gobierno Regional de Áncash, las comisarías de Huaraz y la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote.

### 1.3. Oficina Defensorial de Apurímac

La Oficina Defensorial de Apurímac atendió 1,727 casos: 693 quejas (40.1%), 345 petitorios (20%) y 689 consultas (39.9%). Las atenciones registran un incremento de 3.9% respecto del año anterior (1,659). En cuanto a la población atendida, se registró a 1,739 recurrentes: 932 mujeres (53.6%), 647 varones (37.2%) y 160 organizaciones (9.2%).

Las entidades del Sector Educación tienen la mayor cantidad de quejas, repartidas ellas entre las instituciones educativas públicas, la DRE y las Ugel. Las quejas contra las primeras estuvieron referidas a irregularidades en la asistencia

**Cuadro N° 4**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE APURÍMAC**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	120	16.78%
2	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis)	61	8.53%
3	Hospitales regionales, institutos y similares	58	8.11%
4	Dirección Territorial XVI Apurímac—PNP	54	7.55%
5	Dirección Regional de Educación	27	3.78%
6	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	26	3.64%
7	Establecimientos de Atención Médica de Abancay	25	3.50%
8	Municipalidad Provincial de Abancay	21	2.94%
9	Gobierno Regional	20	2.80%
10	Jefatura Regional de Reniec	19	2.66%
11	Otras instituciones	284	39.72%
<b>Total</b>		<b>715</b>	<b>100.00%</b>

de docentes —principalmente en zonas rurales—, condicionamientos del pago de cuotas de Apafa y otros requisitos para la matrícula, así como al maltrato físico o psicológico por parte de docentes. En este rubro, las instituciones educativas «Miguel Grau» y «Manuel Jesús Sierra Aguilar» son los más quejados.

Las quejas contra la Ugel se han referido a irregularidades en la distribución del material educativo. Por su parte, la DRE registra reclamos por la omisión de dar respuesta en el plazo legal, irregularidades en los procesos de contratación y desplazamiento de docentes.

En segundo lugar, aparece el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Midis). En este caso, las quejas estuvieron dirigidas principalmente al Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 por la omisión de dar respuesta a solicitudes para ser considerado beneficiario.

La tercera institución más quejada fue el Hospital Regional Guillermo de la Vega, con quejas debidas, en su mayoría, a que el personal médico atiende primero a los pacientes hospitalizados y en emergencia y retrasa las atenciones en consultorios externos, o acusa ausencia del personal en consultorios.

Las comisarías se ubican en el cuarto lugar debido, principalmente, al incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar, así como la

dilación de las investigaciones y la negativa o el condicionamiento para recibir las denuncias. Las comisarías de Haquira y Tambobamba, en la provincia de Cotabambas, y de Bellavista, en la provincia de Abancay, son las más quejadas.

### Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas

El Módulo Defensorial de Andahuaylas atendió 1,342 casos: 293 quejas (21.8%), 567 petitorios (42.3%) y 482 consultas (35.9%). Estas cifras indican un incremento del 2.5% respecto del 2011, que se debe a la apertura de oficinas de enlace en el Hospital de Andahuaylas y en la provincia de Chincheros, así como a las supervisiones itinerantes. Así, se registró a 1,354 recurrentes: 711 varones (52.5%), 601 mujeres (44.4%) y 42 organizaciones (3.1%).

**Cuadro N° 5**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE ANDAHUAYLAS**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	36	12.24%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	33	11.22%
3	Proyectos especiales (Provias nacional y descentralizado)—MTC	19	6.46%
4	Municipalidad Provincial de Andahuaylas	19	3.74%
5	Hospitales regionales, institutos y similares	17	5.78%
6	Gobierno Regional	15	5.10%
7	Seguro Integral de Salud (SIS)	11	6.46%
8	Dirección Territorial XVI Apurímac—PNP	9	3.06%
9	Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas	8	2.72%
10	Otras instituciones	127	43.20%
<b>Total</b>		<b>294</b>	<b>100.00%</b>

Entre las entidades más quejadas figuran las instituciones educativas públicas y las Ugel. En el primer caso, los motivos van desde los maltratos físicos o psicológicos a los estudiantes hasta los condicionamientos para el acceso al sistema educativo. Destacan los casos presentados en los colegios Juan Espinoza Medrano y Belén de Osma y Pardo, en la provincia de Andahuaylas, así como Próceres de la Independencia Americana y Divino Maestro, en el distrito de Talavera.

En el segundo caso, las Ugel de Andahuaylas y Chincheros han presentado casos de incumplimiento de obligaciones laborales con los docentes, así como negativa, demora o falta de atención de solicitudes ciudadanas.

En tercer lugar, se ubica Provías Nacional, del MTC, por la dilación en tramitar las indemnizaciones para los dueños de inmuebles expropiados para la construcción de la carretera Ayacucho-Apurímac, así como por vulneración del derecho de petición y de acceso a la información pública.

También figuran en la relación de entidades más quejadas: la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, el Hospital Docente Hugo Pesce Pesceto de Andahuaylas, las direcciones regionales del Gobierno Regional de Apurímac, el SIS, la Policía Nacional y la Universidad Nacional José María Arguedas, entre otras.

### 3.4. Oficina Defensorial de Arequipa

Esta oficina atendió 4,149 casos: 1,084 quejas (26.1%), 1,000 petitorios (24.1%) y 2,065 consultas (49.8%). En cuanto a la población atendida, se registró a 4,178 recurrentes: los varones (48.6%) acudieron en un porcentaje ligeramente superior al de las mujeres (43.3%) y muy superior al de las organizaciones (8.1%).

**Cuadro N° 6**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Centros asistenciales de EsSalud de Arequipa (provincia)	72	6.39%
2	Instituciones Educativas Públicas	65	5.77%
3	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	64	5.68%
4	Empresa Prestadora de Servicio de Saneamiento de Arequipa (Sedapar S.A.)	55	4.88%
5	Municipalidad Provincial de Arequipa	50	4.44%
6	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	30	2.66%
7	Dirección Regional de Educación (DRE)	24	2.13%
8	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	24	2.13%
9	Sociedad Eléctrica del Suroeste (Seal)	21	1.86%
10	Otras instituciones	722	64.06%
<b>Total</b>		<b>1,127</b>	<b>100.00%</b>

El primer lugar lo ocupan los centros asistenciales de EsSalud, cuyas quejas se originan, en su mayoría, porque no se garantiza la atención de los asegurados debido a la falta de personal e infraestructura en los hospitales, así como a la escasez de medicamentos. Ello ocasiona un retardo excesivo en el otorgamiento de citas, maltrato a los usuarios del servicio, información inadecuada en cuanto a los tratamientos médicos, entre otros.

Las entidades del Sector Educación, agrupadas en un solo rubro, ocupan el segundo lugar (instituciones educativas públicas, la DRE y las Ugel), debido a los problemas registrados durante la etapa de matrícula, las deficiencias en las infraestructuras, agresiones (*bullying*) contra los estudiantes de entidades privadas y públicas, inasistencia de docentes, así como reclamos por reasignaciones, nombramientos y vulneración de derechos laborales de los docentes.

La ONP aparece en tercer lugar debido a dilaciones en dar respuesta en casos de otorgamiento de pensión de jubilación e invalidez, así como debido a omisiones en la respuesta a recursos impugnatorios, ya que la service que contrata demora en la verificación de la información referida a los aportes efectuados por los pensionistas.

En la lista también aparecen la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sedapar, la Municipalidad Provincial de Arequipa, Cofopri y la Sociedad Eléctrica del Sur Oeste-Seal, entre otros.

### 3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho

La Oficina Defensorial de Ayacucho atendió 5,470 casos: 887 quejas (16.2%), 1,427 petitorios (26.1%) y 3,156 consultas (57.7%). Se atendió a 5,590 recurrentes. En este caso, las mujeres representan el mayor porcentaje (50.9%), gracias al trabajo articulado con la sociedad civil e instituciones públicas a través de la Red Interinstitucional para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar (Ripavf). Luego siguen las atenciones solicitadas por varones (43.8%) y por las organizaciones (5.3%). De igual manera, debe destacarse la atención de 273 menores de edad y 215 personas adultas mayores. Ver cuadro N° 7.

Los primeros lugares los ocupan las instituciones educativas públicas y la Ugel Huamanga.

En el primer caso, las instituciones educativas «Mariscal Cáceres», «Nuestra Señora de las Mercedes» y «Simón Bolívar» son las más quejadas, siendo frecuentes los reclamos por el condicionamiento para el acceso y permanencia en el sistema educativo y la inasistencia docente. Respecto de la Ugel Huamanga, las quejas se originan por la afectación del debido procedimiento e irregularidades en el trámite de los procesos administrativos disciplinarios.

En tercer lugar aparece el Reniec Ayacucho, con quejas referidas a la dilación en el trámite de cancelaciones y reasentamientos de actas de nacimiento. En cuarto lugar, la Municipalidad Provincial de Huamanga, con quejas por incumplimiento de obligaciones laborales y afectaciones al debido procedimiento.

**Cuadro N° 7**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	175	19.82%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	50	5.66%
3	Jefatura Regional del Reniec	42	4.76%
4	Municipalidad Provincial de Huamanga	32	3.62%
5	Fiscalía Provincial Mixta	30	3.40%
6	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga	29	3.28%
7	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Ayacucho—Mininter	29	3.28%
8	Gobierno Regional	27	3.06%
9	Establecimiento Penal de Ayacucho—Inpe	24	2.72%
10	Comisarías—Dirección Territorial Ayacucho IX	22	2.49%
11	Otras instituciones	423	47.90%
<b>Total</b>		<b>883</b>	<b>100.00%</b>

El Ministerio Público también aparece en esta relación, siendo las Fiscalías Provinciales Mixtas de Cangallo, Vilcashuamán y Sucre las que generan mayores reclamos por la dilación en las investigaciones preliminares. De igual modo, la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por quejas relacionadas con la demora y el incumplimiento de obligaciones laborales y afectación al debido procedimiento.

Entre las entidades con mayor número de quejas, también figura la Gobernación Regional de Ayacucho, el Gobierno Regional de Ayacucho, el Establecimiento Penitenciario de Ayacucho y las comisarías de Cangallo y Sucre, entre otras, de la Dirección Territorial IX de la Policía Nacional.

### **Módulo de Atención Defensorial de Huanta**

Reportó 1,002 casos: 53 quejas (5.3%), 136 petitorios (13.6%) y 813 consultas (81.1%). Se atendió a 1,004 recurrentes: 507 varones (50.5%), 480 mujeres (47.8%) y 17 organizaciones (1.7%). Ver cuadro N° 8.

Entre las instituciones más quejadas, figuran, en el primer lugar, instituciones educativas. Las quejas atendidas, en su mayoría, son contra las I.E. «González Vigil», «María Auxiliadora» y «Esmeralda de los Andes». Los casos más frecuentes

**Cuadro N° 8**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE HUANTA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	14	26.42%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	9	16.98%
3	Municipalidad Provincial de Huanta	8	15.09%
4	Establecimientos de Atención Médica de Huanta	2	3.77%
5	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro (Electrocentro)—Electricidad	2	3.77%
6	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ayacucho (EPS Ayacucho S.A.)	2	3.77%
7	Jefatura Regional del Reniec	2	3.77%
8	Beneficencia Pública de Ayacucho—Inabif	2	3.77%
9	Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (Mimdes)	2	3.77%
10	Otras instituciones	10	18.87%
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>100.00%</b>

son por demora en la entrega de certificados y constancias, la exigencia indebida del uso del uniforme escolar y los malos tratos contra el alumnado.

En el segundo lugar figura las Ugel, cuyo hecho vulneratorio más frecuente ha sido la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal. Los afectados con dicha omisión son los profesores que solicitan reasignaciones, permutas y traslados. Por otro lado, también ha habido una excesiva interrupción de la prestación del servicio educativo debido a la ausencia docente.

En tercer lugar aparece la Municipalidad Provincial de Huanta, donde la Gerencia Municipal y las Subgerencias de Servicios Municipales y de Obras incurrieron en incumplimientos de obligaciones laborales, inejecución de resoluciones administrativas e inobservancia del plazo para dar respuesta a los pedidos de los administrados

En cuarto lugar se ubican los establecimientos médicos de Huanta, por el trato inadecuado a los usuarios y negligencia médica, seguidos de la Empresa Electrocentro y la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Ayacucho, en ambos casos por cobros excesivos y cortes intempestivos de los respectivos servicios que prestan.

También figura el Reniec, por la demora en los trámites, la falta de información a los usuarios para la cancelación de documentos de identidad y el trato

inadecuado a personas de las zonas alto andinas. Asimismo, el Inabif, por el incumplimiento de obligaciones laborales respecto de sus empleados, inejecución de resoluciones administrativas y falta de respuesta a los pedidos de los administrados. Finalmente, el Centro Emergencia Mujer de Huanta, por la ausencia de personal en el horario de atención y malos tratos a las recurrentes.

### Módulo de Atención Defensorial de Puquio

El Módulo de Puquio atendió 1,669 casos: 96 quejas (5.8%), 346 petitorios (20.7%) y 1,227 consultas (73.5%). Estas cifras indican un incremento del 28% respecto de las del 2011. Se registró a 1,677 recurrentes: varones (48.2%) y mujeres (48.1%) acudieron con similar afluencia y las organizaciones (3.7%) acudieron en mucha menor medida. Destacan 217 solicitudes de menores de edad y 168 de personas adultas mayores.

**Cuadro N° 9**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE PUQUIO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	27	24.11%
2	Municipalidad Provincial de Lucanas	11	9.82%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	10	8.93%
4	Establecimientos de Atención Médica de Lucanas—Minsa	9	8.04%
5	Fiscalía Provincial Mixta—MP Ica	6	5.36%
6	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Ayacucho—Mininter	5	4.46%
7	Institutos superiores públicos	4	3.57%
8	Centros Asistenciales de EsSalud de Lucanas	4	3.57%
9	Comisarías—Dirección Territorial Ayacucho IX	3	2.68%
10	Otras instituciones	33	29.46%
<b>Total</b>		<b>112</b>	<b>100.00%</b>

Las entidades del Sector Educación (las instituciones educativas públicas, las Ugel y los institutos superiores públicos) ocupan los primeros lugares debido a quejas por maltrato físico o psicológico contra el alumnado, problemas de asistencia docente, trabas a la continuidad del servicio educativo, irregularidades en procedimientos administrativos, irregularidades en la contratación y también en el nombramiento del personal contratado, entre otros.

También figura la Municipalidad Provincial de Lucanas, debido a la falta de atención de los pedidos de acceso a la información pública e irregularidades en el trámite de procedimientos administrativos.

Las del Sector Salud (los establecimientos de atención médica de Lucanas del Minsa y los centros asistenciales de EsSalud de Lucanas) presentan quejas, aunque en menor medida, por deficiencias en la atención de pacientes y desabastecimiento o falta de medicinas.

De otro lado, las quejas contra el Ministerio Público se deben a la dilación en la resolución de las investigaciones a su cargo, mientras que los reclamos contra los gobernadores y los tenientes gobernadores se deben a la falta de atención a los pedidos de garantías personales presentados por los ciudadanos. Finalmente, las quejas contra las comisarías se deben a la no recepción de denuncias y la dilación en la culminación de investigaciones.

### 3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca

Atendió 2,913 casos: 304 quejas (10.4%), 312 petitorios (10.7%) y 2,297 consultas (78.9%). Se atendió a 2,920 recurrentes: 1,441 varones (49.3%), 1,357 mujeres (46.5%) y 122 organizaciones. Estas cifras indican un incremento de 424 casos en comparación con el año 2011. No obstante este incremento, el índice de quejas ha disminuido respecto del año anterior, debido primordialmente al contexto de conflictividad social que se ha presentado en varios momentos en las provincias de Cajamarca, Celendín y Bambamarca, lo que generó que en los meses de junio, julio y agosto la concurrencia a nuestras oficinas disminuyera ostensiblemente.

**Cuadro N° 10**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	37	12.29%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	34	11.30%
3	Municipalidad Provincial de Cajamarca	27	8.97%
4	Hospitales regionales, institutos y similares	13	4.32%
5	Sedacaj S.A.—Saneamiento	10	3.32%
6	Dirección Regional de Educación	10	3.32%
7	Establecimientos de Atención Médica de San Miguel	9	2.99%
8	Gobierno Regional	8	2.66%
9	Dirección Territorial Cajamarca XIV—PNP	8	2.66%
10	Otras instituciones	145	48.17%
<b>Total</b>		<b>301</b>	<b>100.00%</b>

Las entidades del Sector Educación siguen siendo las que mayor número de quejas registran en Cajamarca. Así, las instituciones educativas públicas Santa Teresita, Belén, San Ramón y Champagnat, se ubican en el primer lugar, seguidas de las Ugel de Cajamarca, Cutervo y San Miguel y, en el sexto lugar, la Dirección Regional de Educación. Las quejas están referidas a la falta de profesores en las instituciones educativas, irregularidades en la contratación de docentes, demora en los pago del personal contratado, reclamos por condicionamientos durante la matrícula y omisión de dar respuesta dentro del plazo legal a los administrados.

En tercer lugar figura la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por quejas contra las gerencias y subgerencias, así como contra la alcaldía, básicamente por la negativa a brindar información pública solicitada por los ciudadanos. También aparece el Hospital Regional de Cajamarca y los establecimientos de atención médica de San Miguel, por la falta de atención médica oportuna a los usuarios del servicio de salud. También Sedacaj S.A., cuyas quejas más frecuentes son por cobros excesivos y cortes intempestivos del servicio.

Además, figuran otras direcciones regionales del Gobierno Regional de Cajamarca (excepto Salud y Educación), por afectaciones al debido procedimiento, y las comisarías de la Policía Nacional, por dilación en las investigaciones e incumplimiento del pago de viáticos al personal policial en comisión de servicios.

### Módulo de Atención Defensorial de Jaén

Atendió 1,561 casos: 208 quejas (13.3%), 257 petitorios (16.5%) y 1,096 consultas (70.2%). Se atendió a 1,570 recurrentes: 623 mujeres (39.7%), 854 varones (54.4%) y 93 organizaciones (5.9%).

**Cuadro N° 11**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE JAÉN**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Establecimientos de Atención Médica de Jaén	33	16.42%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	20	9.95%
3	Instituciones Educativas Públicas	20	9.95%
4	Municipalidad Provincial de Jaén	15	7.46%
5	Establecimientos de Atención Médica de San Ignacio	15	7.46%
6	Dirección Regional de Educación	14	6.97%
7	Comisarías—Dirección Territorial II—Chiclayo	8	3.98%
8	EPS Marañón S.R.L. (ex Emapajaen)—Saneamiento	5	2.49%
9	Municipalidad Distrital de Las Pirias—Jaén	5	2.49%
10	Municipalidad Distrital de LaCoipa—San Ignacio	3	1.49%
11	Otras instituciones	63	31.34%
<b>Total</b>		<b>201</b>	<b>100.00%</b>

Entre las entidades más quejadas figuran las del Sector Salud. En el primer lugar aparecen los establecimientos de atención médica de Jaén, mientras que en el quinto, los de San Ignacio. Entre los motivos de queja resaltan la mala calidad de atención a la población, la falta de salubridad de los pacientes, la existencia de medicamentos vencidos y mezclados con los vigentes en el área de stock de las farmacias de los centros de salud de Huabal, Tamborapa, La Esperanza y Pachapiriana.

En el segundo y tercer lugar, se ubican las Ugel y las instituciones educativas públicas de Jaén y San Ignacio, mientras que la DRE se ubica en el sexto. La mayoría de las quejas se refieren a la inasistencia y permanencia de docentes, así como a la exigencia de cobros ilegales en el proceso de matrícula, como los detectados en las instituciones educativas N° 006 Morro Solar y Alfonso Villanueva Pinillas.

También figura la Municipalidad Provincial de Jaén, las comisarías de la Policía Nacional, la EPS Marañón S.R.L. y las municipalidades distritales de Las Pirias y La Coipa.

### 3.7. Oficina Defensorial del Callao

Atendió 5,701 casos: 1,072 quejas (18.8%), 918 petitorios (16.1%) y 3,711 consultas (65.1%). Estas cifras indican un incremento del 2.1% respecto del 2011. Se atendió a 5,729 recurrentes: 2,867 mujeres (50%), 2,687 varones (46.9%) y 175 organizaciones (3.1%). Destaca la atención de 895 personas adultas mayores (15% del total).

**Cuadro N° 12**  
**OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Municipalidad Provincial del Callao	151	13.43%
2	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	118	10.50%
3	Dirección Regional de Educación	56	4.98%
4	Centros Asistenciales de EsSalud del Callao—Sabogal	53	4.72%
5	Red Asistencial Sabogal	52	4.63%
6	Dirección Territorial Lima VII (Lima y Callao)—PNP	44	3.91%
7	Instituciones Educativas Públicas	35	3.11%
8	Comisarías—Dirección Territorial VII Lima	35	3.11%
9	Gobierno Regional del Callao	34	3.02%
10	Gobernaciones y tenencias de gobernación del Callao—Mininter	32	2.85%
11	Otras instituciones	514	45.73%
<b>Total</b>		<b>1,124</b>	<b>100.00%</b>

Entre las instituciones más quejadas, figuran las gerencias y subgerencias de la Municipalidad Provincial del Callao, con quejas por la falta de respuesta de las peticiones en el plazo legal, irregularidades en la atención de denuncias, afectación del debido procedimiento, así como otras vinculadas al derecho a gozar de un ambiente adecuado y equilibrado frente a la contaminación sonora, las emisiones industriales y los residuos sólidos.

En segundo lugar figura la empresa prestadora del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal), con quejas referidas, principalmente, a cobros excesivos, interrupción arbitraria o injustificada del servicio, negativa o demora injustificada en reparar fallas, afectaciones al debido procedimiento e incumplimiento de los estándares de calidad del bien o servicio suministrado.

La DRE aparece en tercer lugar, con quejas relacionadas, en su mayoría, con la omisión de dar respuesta en el plazo legal a las peticiones de los administrados, irregularidades en la atención de denuncias, incumplimiento de obligaciones laborales y afectaciones al debido procedimiento. En esta lista también aparecen los Centros Asistenciales de EsSalud del Callao-Sabogal y la Red Asistencial Sabogal, por la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, el desabastecimiento de medicamentos, así como por la omisión de dar respuesta a los pedidos de los administrados.

También figura la Dirección Territorial Lima VII de la Policía Nacional y las comisarías, por negativa a recibir denuncias, incumplimiento de obligaciones durante las investigaciones preliminares y detenciones arbitrarias. En cuanto a las instituciones educativas públicas, la mayoría de quejas están referidas a malos tratos físicos o psicológicos contra los estudiantes, obstáculos para la continuidad en el sistema educativo, discriminación e irregularidades en el desplazamiento del personal docente.

El Gobierno Regional del Callao también se encuentra entre las entidades más quejadas, debido a la omisión de respuesta dentro del plazo legal respecto de los pedidos de los administrados y por irregularidades en los procedimientos administrativos.

Finalmente, también aparecen la gobernación y las tenencias de gobernación, por los problemas en los trámites de otorgamiento de garantías y en un menor número, por la falta de respuesta a los pedidos dentro del plazo legal.

### **3.8. Oficina Defensorial del Cusco**

Realizó 3,268 atenciones: 1,090 quejas (33.4%), 733 petitorios (22.4%) y 1,445 consultas (44.2%), lo que representa un incremento de 7.5% respecto del año 2011. Se atendió a 3,336 recurrentes: 1,621 varones (48.6%), 1,542 mujeres (46.2%) y

173 organizaciones (5.2%). Entre los recurrentes hubo 39 menores de edad y 254 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 13**  
**OFICINA DEFENSORIAL DEL CUSCO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	186	17.24%
2	Comisarías—Dirección Territorial Cusco X	54	5.00%
3	Establecimiento Penal del Cusco I—Inpe	47	4.36%
4	Consejo de Reparaciones (CR)	40	3.71%
5	Municipalidad Distrital de Echarate—La Convención	34	3.15%
6	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	34	3.15%
7	Jefatura Regional del Reniec	29	2.69%
8	Ministerio de Salud (Minsa)	27	2.50%
9	Municipalidad Provincial de Espinar	24	2.22%
10	Fiscalía Provincial Penal—MP Cusco	21	1.95%
11	Otras instituciones	583	54.03%
<b>Total</b>		<b>1,079</b>	<b>100.00%</b>

En el primer lugar de las instituciones más quejadas figuran las instituciones educativas públicas. Los motivos recurrentes de las quejas tienen que ver con afectaciones al derecho a la gratuidad de la educación, condicionamientos indebidos que restringen los derechos de acceso y de continuidad de la educación, además de maltratos físicos y psicológicos contra el alumnado. También hay quejas contra irregularidades en la contratación del personal docente.

En segundo lugar se ubican las comisarías de la Dirección Territorial X de la Policía Nacional, por quejas contra la vulneración del derecho de acceso a la justicia debido a la omisión de recibir denuncias, así como por incumplimiento de funciones en la investigación preliminar.

Más abajo figura el Establecimiento Penal de Cusco I por quejas contra el maltrato físico y psicológico aplicado sobre los internos, dilación en el trámite de los beneficios penitenciarios y deficiencias en los servicios penitenciarios de salud, asesoría legal y tratamiento psicológico.

Las quejas contra el Consejo de Reparaciones están referidas a la dilación en la entrega de certificados de acreditación e incumplimiento de las formas de reparación reglamentadas y establecidas por la normativa vigente. En el mismo

sentido, las quejas contra la Municipalidad Distrital de Echarate están referidas a la omisión de dar respuesta dentro del plazo legal.

Por su parte, las quejas contra las Ugel refieren afectaciones contra el derecho al debido procedimiento administrativo, omisión de dar respuesta dentro del plazo legal, inejecución de resoluciones administrativas e irregularidades administrativas y en procesos de contratación.

Finalmente, la Jefatura Regional de Reniec fue quejada por omitir dar respuesta en el plazo legal, lo mismo que las otras instituciones que aparecen en el cuadro precedente.

### 3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica

La Oficina Defensorial de Huancavelica atendió un total de 3,740 casos: 14.8% fueron quejas (553), 675 petitorios (18%) y 2,512 consultas (67.2%). El alto número de consultas se debió a las convocatorias que han tenido las carpas informativas, en especial en las zonas rurales. Se atendió a 3,802 recurrentes: 1,977 varones (52%), 1,603 mujeres (42.2%) y 222 organizaciones (5.8%).

**Cuadro N° 14**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAVELICA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	68	11.99%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	55	9.70%
3	Gobierno Regional de Huancavelica	36	6.35%
4	Hospitales regionales, institutos y similares	18	3.17%
5	Gobierno Regional	17	3.00%
6	Establecimientos de Atención Médica de Tayacaja	17	3.00%
7	Dirección Regional de Educación	15	2.65%
8	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Huancavelica—Mininter	14	2.47%
9	Jefatura Regional del Reniec	13	2.29%
10	Establecimientos de Atención Médica	13	2.29%
11	otras instituciones	301	53.09%
<b>Total</b>		<b>567</b>	<b>100.00%</b>

Debemos señalar con preocupación que las entidades del Sector Educación, por quinto año consecutivo, son las que ocupan los primeros lugares de

reclamos ciudadanos: las instituciones educativas públicas, en primer lugar, las Ugel en segundo y la DRE en el séptimo. La Institución Educativa Francisca Diez Canseco de Castilla es la más quejada y el motivo más frecuente es el de los condicionamientos a los estudiantes para el acceso al sistema educativo. La Ugel Huancavelica y la DRE, por su parte, también registran un índice importante de quejas a causa de la afectación del debido procedimiento administrativo en los trámites de los usuarios y la omisión a brindar respuesta en el plazo legal.

Además, se advierte que persisten los problemas respecto a la infraestructura insuficiente o inadecuada de los centros educativos (por ejemplo, sin servicios higiénicos o falta de agua potable y desagüe), deficiencias para implementar adecuadamente aspectos pedagógicos de la educación intercultural bilingüe (no hay docentes con tal formación). Igualmente, continúan las irregularidades en los procesos de contratación, permanencia y desplazamiento del personal docente y, de otro lado, se observa la inoperancia y las deficiencias de la Comisión de Atención a Denuncias y Reclamos (Cader) y la Comisión Permanente de Procesos Administrativos-Disciplinarios (Coproa) en la tramitación de quejas por maltratos físicos, psicológicos y hostigamiento.

En tercer lugar aparece el Gobierno Regional de Huancavelica, en el que destaca la Gerencia Subregional de Tayacaja, seguido del Hospital Departamental de Huancavelica, ambos a causa de los frecuentes reclamos por el incumplimiento de obligaciones laborales de sus personales. Los establecimientos de atención médica de Tayacaja, la Gobernación de Huaytará y Reniec-Huancavelica, también figuran, aunque en menor medida.

### **3.10. Oficina Defensorial de Huánuco**

Atendió 3,475 casos: 1,150 quejas (33.1%), 937 petitorios (27%) y 1,388 consultas (39.9%). La cifra total indica un incremento del 11% respecto del año 2011. Solo con relación a las quejas, se ha pasado de 489 en el 2008 a 1,150 en el 2012. Se atendió a 3,520 recurrentes: 1,796 mujeres (51%), 1,631 varones (46.4%) y 93 organizaciones (2.6%). Destaca, además, el registro de 96 solicitudes de atención realizadas por menores de edad, así como por 275 personas adultas mayores.

Las instituciones educativas públicas siguen ocupando el primer lugar, con quejas relacionadas con cobros indebidos, condicionamientos a las matrículas o traslados y maltratos físicos y psicológicos a estudiantes, así como con la demora en el pago de remuneraciones o en respuestas a peticiones de los docentes.

En segundo lugar se ubican las comisarías, con quejas, básicamente, por la negativa para la recepción inmediata de denuncias. En el tercer lugar se ubica la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SedaHuánuco, debido a

**Cuadro N° 15**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	142	13.76%
2	Comisarías—Dirección Territorial de Huánuco XIX	60	5.81%
3	SedaHuánuco S.A.—Saneamiento	44	4.26%
4	Jefatura Regional del Reniec	44	4.26%
5	Programas asistenciales (Juntos, Vaso de leche, comedores populares, etc.)—PCM	41	3.97%
6	Establecimientos de Atención Médica de Huánuco (provincia)	37	3.59%
7	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Huánuco—Mininter	36	3.49%
8	Hospitales regionales, institutos y similares	36	3.49%
9	Gerencias y subgerencias provinciales de Huánuco	33	3.20%
10	Municipalidad Distrital de Amarilis	30	2.91%
11	Otras instituciones	529	51.26%
<b>Total</b>		<b>1,032</b>	<b>100.00%</b>

reclamos no atendidos oportunamente por el alza de la facturación, cortes no programados del servicio y demoras en la restitución del mismo.

La Oficina Regional del Reniec figura en el cuarto lugar, debido a la aplicación de criterios que impiden el saneamiento de la documentación de los recurrentes, aunque es pertinente indicar que el nivel de cooperación de dicha institución ha mejorado, por lo cual en el presente año se notó una disminución en el número de quejas con respecto al 2011.

En quinto lugar aparecen los programas de asistencia directa a los más pobres, Juntos y Pronaa, figurando como quejas más recurrentes, en el primer caso, la suspensión de beneficiarios en el programa, mientras que, en el segundo caso, se debieron a la demora en la distribución de alimentos y las condiciones inadecuadas para su almacenamiento.

También registran un importante número de reclamos los establecimientos de salud en general y el Hospital Regional de Huánuco, en su mayoría por la falta de buen trato hacia los usuarios del servicio y por procedimientos inadecuados que impactan negativamente en el derecho a la salud.

La Municipalidad Provincial de Huánuco y la Municipalidad Distrital de Amarilis registran quejas por incumplimiento del deber de dar respuesta a peticiones de ciudadanos y ciudadanas.

## Módulo de Atención Defensorial de Tingo María

Atendió 1,692 casos: 469 quejas (27.8%), 713 petitorios (42.1%) y 510 consultas (30.1%). Se atendió a 1,703 recurrentes: 952 mujeres (55.9%), 671 varones (39.4%) y 80 organizaciones (4.7%). Figuran 36 casos planteados por menores de edad y 112 casos por personas adultas mayores.

**Cuadro N° 16**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE TINGO MARÍA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	38	8.44%
2	Instituciones Educativas Públicas	32	7.11%
3	Establecimientos de Atención Médica de Leoncio Prado	25	5.56%
4	Hospitales regionales, institutos y similares	23	5.11%
5	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Huánuco—Mininter	21	4.67%
6	Comisarías—Dirección Territorial de Huánuco XIX	19	4.22%
7	Fiscalía Provincial Penal	16	3.56%
8	Frente Policial PNP—Huallaga	15	3.33%
9	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	13	2.89%
10	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Centro (Electrocentro)	11	2.44%
11	Otras instituciones	237	52.67%
<b>Total</b>		<b>450</b>	<b>100.00%</b>

El Reniec aparece como la institución más quejada, mayormente por la demora excesiva en el trámite del DNI, habiéndose constatado que, en ocasiones, los ciudadanos y las ciudadanas han pernoctado en las calles adyacentes a esta entidad para poder ser atendidos, sobre todo quienes provienen de caseríos o lugares distantes, pues no alcanzaban a llegar en el horario de atención.

El Sector Educación aparece después. Las instituciones educativas públicas y la Ugel son destinatarios del reclamo ciudadano por cobros y condicionamientos indebidos para el acceso a la educación, así como por obstaculizar la continuidad en el sistema educativo.

En tercer y cuarto lugar se ubican los establecimientos de atención médica de Leoncio Prado y el Hospital de Tingo María a causa de las deficiencias en la calidad de la atención a los usuarios, el desabastecimiento de medicamentos e insumos y negligencia médica.

En la relación de instituciones más quejadas también figura la Gobernación de Leoncio Prado, por la demora en los trámites de otorgamiento de garantías personales, así como los condicionamientos y negativa de recibir este tipo de solicitudes. En lo concerniente a las comisarías y el Frente Policial del Huallaga, las quejas se deben a la dilación excesiva en las investigaciones y a la negativa para recibir denuncias.

Respecto del Ministerio Público, la mayoría de quejas se debieron a la demora en resolver las investigaciones a cargo, en especial la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Leoncio Prado y la Fiscalía Especializada de Lesa Humanidad y Terrorismo.

Finalmente, la Empresa Regional del Servicio Público de Electricidad del Centro-Electrocentro registra quejas por la falta de atención dentro del plazo legal de los reclamos de los usuarios y por cobros indebidos o excesos en las facturaciones.

### 3.11. Oficina Defensorial de Ica

Atendió 4,347 casos: 902 quejas (20.7%), 221 petitorios (5.1%) y 3,224 consultas (74.2%). Se atendió a 4,376 recurrentes: 2,251 mujeres (51.5%), 2,032 varones (46.4%) y 93 organizaciones (2.1%). Asimismo, las atenciones registraron a 81 menores de edad y 121 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 17**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE ICA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	74	8.65%
2	Establecimiento Penal de Ica—Inpe	58	6.78%
3	Centros Asistenciales de EsSalud de Ica (provincia)	45	5.26%
4	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	44	5.15%
5	Municipalidad Provincial de Ica	42	4.91%
6	Fiscalía Provincial Penal	36	4.21%
7	Dirección Regional de Educación	34	3.98%
8	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Ica—Mininter	21	2.46%
9	Comisarías—Dirección Territorial Ica XV	19	2.22%
10	Establecimientos de Atención Médica de Ica (provincia)	18	2.11%
11	Otras instituciones	464	54.27%
<b>Total</b>		<b>855</b>	<b>100.00%</b>

El primer lugar lo ocupa el Sector Educación: las instituciones educativas públicas y la DRE fueron objeto de queja por interponer barreras al acceso a la educación, como los pagos condicionantes de la matrícula.

En el segundo lugar figura el Establecimiento Penal de Ica, por quejas relacionadas con restricciones del derecho de acceso a la justicia, falta de información y dilación en los trámites de expedientes iniciados ante diversas autoridades, como la Policía Nacional, el Poder Judicial y la Gobernación. Por su parte, las entidades del Sector Salud se ubican en el tercer lugar: los centros asistenciales de EsSalud y los establecimientos médicos de la provincia de Ica, por quejas contra la deficiencia en la calidad del servicio, falta de información y dificultades que impedían la atención. Al respecto, las quejas estuvieron relacionadas con la deficiencia en la calidad del servicio y la falta de información adecuada y oportuna a los usuarios, así como con las demoras y dificultades para la atención de citas y transferencias.

La Oficina Departamental de la ONP, cuya competencia abarca la región Ica y parte de las regiones Ayacucho y Huancavelica, registra quejas vinculadas con trámites de jubilación y falta de respuesta dentro del plazo legal.

En la relación de entidades más quejadas también aparece la Municipalidad Provincial de Ica, con quejas que demanda una mejor administración, así como que se respete el debido procedimiento administrativo y el derecho de petición.

El Sector Educación registra quejas por barreras al acceso a la educación, como los requerimientos indebidos para la matrícula o la expedición de documentos, así como por el incumplimiento del horario de clases en las instituciones educativas de los distritos más alejados, como el Colegio José de la Torre Ugarte y las I.E. de Pampahuasi en Ica y Nuestra Señora del Carmen en Chincha.

En nuestra relación también figura el Ministerio Público, debido a la dilación en la resolución de las investigaciones preliminares, que mayormente se registraron en la 1ª y 2ª Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Ica, así como en las Fiscalías Penales Corporativas de Vista Alegre (Nazca) y Pisco.

Respecto a la Gobernación Regional de Ica, las quejas registradas, en su mayoría, fueron por dilación en la resolución de trámites de garantías personales e, incluso, falta de pronunciamiento dentro del plazo legal, mientras que los reclamos contra las comisarías de la Dirección Territorial Ica XV —en especial, las comisarías de Huancayo, Santiago e Ica— ha sido por la falta de información respecto del estado de investigaciones a su cargo.

### **3.12. Oficina Defensorial de Junín**

Atendió 5,788 casos: 1,235 quejas (21.3%), 657 petitorios (11.4%) y 3,896 consultas (67.3%). Estas cifras señalan un incremento de 9.8% respecto del año 2011.

Dicho incremento se debe, en buena cuenta, al mayor despliegue del personal en carpas informativas y supervisiones itinerantes. Se atendió a 5,830 recurrentes: 2,732 mujeres (46.9%), 2,388 varones (41%) y 710 organizaciones (12.1%). Entre los recurrentes destacan 375 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 18**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	310	24.90%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	85	6.83%
3	Dirección Regional de Educación	46	3.69%
4	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Junín—Mininter	41	3.29%
5	Establecimientos de Atención Médica de Huancayo	33	2.65%
6	Gobierno Regional	29	2.33%
7	Municipalidad Provincial de Huancayo	25	2.01%
8	Jefatura Regional del Reniec—Huancayo	25	2.01%
9	Sedam Huancayo—Saneamiento	21	1.69%
10	Municipalidad Distrital de El Tambo—Huancayo	19	1.53%
11	Otras instituciones	611	49.08%
<b>Total</b>		<b>1,245</b>	<b>100.00%</b>

El Sector Educación ocupa el primer lugar en nuestra tabla de instituciones más quejadas: allí encontramos a las instituciones educativas públicas, las Ugel y las DRE.

En el caso de las instituciones educativas, las quejas se relacionan con la omisión de implementar normas y mecanismos internos para prevenir y enfrentar situaciones de agresión (*bullying*) y maltrato físico o psicológico contra estudiantes. En el caso de las Ugel y la DRE, las quejas reportan irregularidades en los procesos de contratación, rotación y reasignación de docentes y administrativos, así como incumplimiento de obligaciones funcionales y del deber de dar respuesta al derecho de petición.

En el cuarto lugar figuran la Gobernación Regional de Junín y los tenientes gobernadores distritales de Colca, Chicche, Andamarca, San José de Quero, Jarpa, Ulcumayo, Carhuamayo, Parco y Paccha, entre otros, debido a dilación en la atención de los pedidos de garantías personales y la ausencia de personal en el horario de atención al público.

Por su parte, los establecimientos de salud, en su mayoría ubicados en el área rural, provocaron quejas por la falta de calidad en las atenciones, además de la inadecuada e insuficiente información que se brinda a pacientes y familiares.

Otras direcciones regionales de Junín fueron quejadas por una mala atención o irregularidades administrativas. La Oficina Regional del Reniec tuvo quejas a causa de la falta de resolución de las peticiones de cancelación de actas de nacimiento. La Municipalidad Provincial de Huancayo y la Municipalidad Distrital de El Tambo también aparecen en nuestra lista.

### Módulo de Atención Defensorial de La Merced

Atendió 1,151 casos: 296 quejas (25.7%), 107 petitorios (9.3%) y 748 consultas (65%). Se atendió a 1,158 recurrentes: 633 mujeres (54.7%), 482 varones (41.6%) y 43 organizaciones (3.7%).

**Cuadro N° 19**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE LA MERCED**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	44	15.12%
2	Hospitales regionales, institutos y similares	31	10.65%
3	Instituciones Educativas Públicas	25	8.59%
4	Comisarías—Dirección Territorial Huancayo VIII	18	6.19%
5	Municipalidad Provincial de Chanchamayo	27	9.27%
6	Proyectos y programas del Ministerio de Agricultura (Incagro, Marenass, Pmaap, Proabonos, Proamazonía, Pronamachcs, Psi)	12	4.12%
7	Municipalidad Distrital de Perené	8	2.75%
8	Establecimiento Penal de Chanchamayo—Inpe	7	2.41%
9	EPS Selva Central S.A.	7	2.41%
10	Otras instituciones	112	38.49%
<b>Total</b>		<b>291</b>	<b>100.00%</b>

Las entidades del Sector Educación ocupan el primer y tercer lugar de instituciones más quejadas. Las quejas están relacionadas con el incumplimiento del pago de remuneraciones a los docentes, movimiento irregular del personal e inejecución de resoluciones administrativas, así como deficiencias en el registro de asistencia de profesores, incumplimiento de funciones por parte de los directores, maltrato físico o psicológico a estudiantes e irregularidades en los procesos de matrículas.

En segundo lugar aparece el Hospital de La Merced, con quejas vinculadas al maltrato a los pacientes por parte del personal médico, negligencia médica y negativa de atender los pedidos del Ministerio Público para los exámenes respectivos en ausencia del médico legista.

Las comisarías ocupan el cuarto lugar a causa de cobros arbitrarios, negativa a recibir denuncias y el incumplimiento del plazo legal para el traslado de requisitorios. La Municipalidad Provincial de Chanchamayo registra quejas por irregularidades en los procesos de contratación de personal y de ejecución de obras, así como una mala atención a los usuarios.

En la relación también figuran quejas contra el Proyecto Especial Pichis Palcazu del Ministerio de Agricultura, por irregularidades en los procesos de selección de personal. Asimismo, la Municipalidad Distrital de Perené, por dilación y falta de respuesta a los pedidos de los ciudadanos, y el Establecimiento Penal de Chanchamayo, por la deficiente prestación de alimentos a los internos. Finalmente, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Selva Central S.A. aparece por el enturbiamiento del agua potable y la falta de atención oportuna a las solicitudes de los usuarios para la reparación de tuberías agua y alcantarillado.

### Módulo de Atención Defensorial de Satipo

Atendió 972 casos: 191 quejas (19.7%), 181 petitorios (18.6%) y 600 consultas (61.7%). Se atendió a 984 recurrentes: 516 mujeres (52.4%), 438 varones (44.5%) y 30 organizaciones (3.1%).

**Cuadro N° 20**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE SATIPO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	45	24.32%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	26	14.05%
3	Establecimientos de Atención Médica de Satipo	24	12.97%
4	Comisarías—Dirección Territorial Huancayo VIII	10	5.41%
5	Jefatura Regional del Reniec	10	5.41%
6	Instituciones Educativas Privadas	6	3.24%
7	Otras direcciones regionales	5	2.70%
8	Centros Asistenciales de EsSalud de Satipo	5	2.70%
9	Municipalidad Distrital de Pangoa	5	2.70%
10	Municipalidad Provincial de Satipo	4	2.16%
11	Otras instituciones	45	24.32%
<b>Total</b>		<b>185</b>	<b>100.00%</b>

Las instituciones más quejadas son las del Sector Educación. En efecto, las instituciones educativas públicas y las Ugel de Pichanaki, Satipo, San Martín de Pangoa y Río Tambo, así como las instituciones educativas privadas fueron objeto de queja por parte de la población afectada. En todos los casos se advirtió que los reclamos se originan por afectaciones y exigencias indebidas en la matrícula, así como por la falta de transparencia en los procesos de reasignación y contratación docente. También los establecimientos de atención médica fueron quejados. Mención especial merecen el Hospital de Apoyo Manuel Higa Arakaki y el establecimiento de salud del distrito de Pangoa, en ambos casos por las deficientes atenciones médicas a los usuarios.

En nuestra lista también encontramos al Reniec, cuyas quejas acusan negligencia en la emisión de los DNI. Asimismo, las instituciones educativas privadas, como «Crayolitas», «Pamer», «María de los Ángeles» y «Buen Samaritano», fueron objeto de queja debido a cobros excesivos y otras irregularidades que afectan el acceso y la continuidad de los estudiantes en el servicio educativo. Entre las direcciones regionales aparecen la Agencia Agraria Satipo y la Dirección de Trabajo y Promoción del Empleo pues la población acusó quejas contra la afectación del derecho al debido procedimiento, concretamente en la falta de celeridad en la atención de las denuncias.

Por otra parte, en los centros asistenciales de EsSalud-Satipo se verificó que hubo problemas de desabastecimiento de medicinas, así como en el acceso al servicio de salud e, incluso, maltrato psicológico en la prestación de este servicio.

En cambio, en la Municipalidad Distrital de Pangoa se verificaron irregularidades en la supervisión de la construcción de obras y en la aprobación de habilitaciones urbanas, por la falta de transparencia en la función pública y el incumplimiento de las pautas del buen gobierno. Asimismo, también se presentaron quejas contra la Gerencia y Subgerencia de la Municipalidad Provincial de Satipo por afectaciones contra el derecho al debido procedimiento administrativo debido a la incorrecta aplicación de las normas administrativas.

Finalmente, otras instituciones, como el Banco de la Nación y Electrocentro, entre otras, hubo afectación de los derechos de las personas mayores y de las personas con discapacidad pues no se implementó como corresponde la Ley de Atención Preferente (para embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad), se registraron cobros excesivos y también demoras injustificadas en la prestación del servicio.

### **3.13. Oficina Defensorial de La Libertad**

Atendió 6,815 casos: 966 quejas (14.2%), 608 petitorios (8.9%) y 5,241 consultas (76.9%). Se atendió a 6,849 recurrentes: 3,276 mujeres (47.8%), 3,348 varones (48.9%) y 225 organizaciones (3.3%).

**Cuadro N° 21**  
**OFICINA DEFENSORIAL LA LIBERTAD**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	103	10.61%
2	Dirección Regional de Educación	65	6.69%
3	Municipalidad Provincial de Trujillo	59	6.08%
4	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (SedalibS.A.)	58	5.97%
5	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	55	5.66%
6	Gobierno Regional	51	5.25%
7	Centros Asistenciales de EsSalud de Trujillo	43	4.43%
8	Hospitales regionales, institutos y similares	30	3.09%
9	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	26	2.68%
10	Otras instituciones	481	49.54%
<b>Total</b>		<b>971</b>	<b>100.00%</b>

Las instituciones más quejadas fueron las del Sector Educación: las instituciones educativas públicas, la DRE y las Ugel. Las quejas estuvieron motivadas por los condicionamientos para el acceso al sistema educativo, los obstáculos en la continuidad de la educación y las afectaciones al derecho a la gratuidad. La omisión de dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos, afectaciones al debido procedimiento e incumplimiento del plazo para entregar información pública.

Destacan las instituciones educativas N° 80865, «Daniel Hoyle», «Carlos Manuel Cox», «Secat Marcial Acharán» y N° 209 «Santa Ana», así como la DRE La Libertad y la Ugel de Trujillo.

Por su parte, las gerencias y subgerencias de la Municipalidad Provincial de Trujillo motivaron quejas por afectaciones al debido procedimiento y a la omisión de dar respuesta a las solicitudes de los administrados. Entre estas quejas figuran, en mayor medida, reclamos contra el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (Satt) y el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (Segat).

Contra Sedalib S.A. se interpusieron quejas a causa de la negativa o demora en reparar fallas reportadas y deficiencias en el proceso de facturación del consumo. Por su parte, la ONP recibió quejas por dilación en trámite de pensiones.

Las entidades del Sector Salud registran quejas contra los centros asistenciales de EsSalud-Trujillo y contra los hospitales y centros de salud. Los hospitales

Víctor Lazarte Echegaray, Belén y Regional Docente de Trujillo acopian la mayor cantidad de reclamos, relacionados estos con la dilación en los trámites de referencia de pacientes y la falta de información a los pacientes sobre su tratamiento o enfermedad.

En la lista de entidades también aparecen el Gobierno Regional de La Libertad y otras direcciones regionales, debido a la demora de omisión de dar respuesta en el plazo legal e incumplimiento del plazo para brindar información pública.

### 3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque

Atendió 3,423 casos: 1,344 quejas (39.3%), 246 petitorios (7.2%) y 1,833 consultas (53.5%). Se atendió a 3,492 recurrentes: 1,842 varones (52.7%), 1,393 mujeres (39.9%) y 257 organizaciones (7.4%).

**Cuadro N° 22**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (Epsel S.A.)	219	16.49%
2	Instituciones Educativas Públicas	127	9.56%
3	Municipalidad Provincial de Chiclayo	109	8.21%
4	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	97	7.30%
5	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	54	4.07%
6	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	54	4.07%
7	Centros Asistenciales de EsSalud de Chiclayo	43	3.24%
8	Red Asistencial Lambayeque	27	2.03%
9	Dirección Regional de Salud	25	1.88%
10	Otras instituciones	573	43.15%
<b>Total</b>		<b>1,328</b>	<b>100.00%</b>

La institución más quejada fue Epsel S.A., a causa del colapso de las redes de alcantarillado como consecuencia del desgaste de las tuberías y, asimismo, por la demora en los trabajos de renovación de redes por parte de las municipalidades provinciales de Chiclayo y Lambayeque.

El Sector Educación también generó quejas en esta oficina. Las instituciones educativas públicas y la Ugel Lambayeque atrajeron la mayor cantidad. En

el primer caso, las quejas se refieren a condicionamientos de matrícula escolar, retención indebida de libreta de notas y certificados de estudios, exigencia del pago de cuotas de Apafa, falta de regularización de matrículas en el Siagie por razón de edad, malos tratos y agresiones (*bullying*).

En el segundo, las quejas se originaron principalmente por la demora en las investigaciones realizadas por la Comisión de Atención a Denuncias y Reclamos (Cader) y por la Comisión de Permanente de Procesos Administrativos-Disciplinarios (Coproa), dilación en la atención de recursos impugnatorios, incumplimiento del plazo para brindar información pública y demora en el reconocimiento del pago de beneficios sociales del personal.

La ONP motivó quejas, referidas a la demora tanto en la calificación de solicitudes de pensión, como en la verificación de aportes y en la expedición de copias certificadas.

La Municipalidad Provincial de Chiclayo registra quejas contra la Alcaldía y contra las gerencias y subgerencias, mayormente, por la demora en resolver los pedidos de separación convencional o divorcio (de acuerdo a la Ley N° 29227) y la dilación para resolver recursos de apelación de los administrados. De igual manera, por la deficiente fiscalización a locales comerciales por generación de ruidos molestos, falta de recojo de residuos sólidos, rotación indebida de personal e incumplimiento de obligaciones laborales.

Cofopri figura con quejas relacionadas con la excesiva demora en el trámite de titulación de predios, rectificación de áreas y entrega de copias de expedientes.

En la relación aparecen también los centros asistenciales de EsSalud de Chiclayo, la Red Asistencial de Lambayeque Juan Aita Valle de EsSalud y la Dirección Regional de Salud de Lambayeque, por la excesiva demora de los procesos de adquisición de medicamentos e insumos, negativa a reconocer el pago de subsidios por sepelio y demora en dar respuesta a los reclamos formulados por los asegurados.

### 3.15. Oficina Defensorial de Lima

Atendió 34,525 casos: 9,166 quejas (26.5%), 1,861 petitorios (5.4%) y 23,498 consultas (68.1%). Estas cifras representan un incremento del 12.8% respecto del año 2011. Se atendió a 34,921 recurrentes: 20,289 varones (58.1%), 13,143 mujeres (37.6%) y 1,489 organizaciones (4.3%). Entre los recurrentes figuran 77 menores de edad y 6,624 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 23**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,210	48.78%
2	Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	246	2.85%
3	Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS)	142	1.65%
4	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	130	1.51%
5	Comisión de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri)	107	1.24%
6	Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 (Ugel N° 3)	90	1.04%
7	Municipalidad Distrital de La Victoria	90	1.04%
8	Red Asistencial Rebagliati	88	1.02%
9	Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir)	87	1.01%
10	Comisarías- Dirección Territorial VII Lima	81	0.94%
11	Otras instituciones	3,359	38.92%
<b>Total</b>		<b>8,630</b>	<b>100.00%</b>

Entre las instituciones más quejadas figura en el primer lugar la ONP, con quejas referidas a la demora en el trámite de desafiliación informada y el retardo en el otorgamiento de pensiones. Cabe señalar que, a partir de una mejor coordinación con nuestra institución, se ha logrado que el nivel de atención de casos por parte de dicha entidad mejore ostensiblemente en comparación con años anteriores.

El MEF aparece en el segundo lugar con quejas vinculadas, la mayoría, con la inscripción ciudadana en el procedimiento de devolución de aportes del desactivado Fondo Nacional de Vivienda (Fonavi).

La SBS ocupa el tercer lugar, con quejas referidas, sobre todo, a la dilación en el trámite de libre desafiliación informada, así como a la inejecución de resoluciones judiciales, como en el caso de la Caja de Beneficios y Seguridad Social del Pescador.

En el cuarto lugar aparece Sedapal, con quejas cuya mayor incidencia recae en los cobros excesivos y en la interrupción arbitraria de la prestación del servicio de saneamiento. En el quinto lugar se encuentra Cofopri, con quejas relacionadas con afectaciones al debido procedimiento.

Luego aparece la Ugel N° 03, con competencia en los distritos del Cercado de Lima, Breña, Jesús María, La Victoria, Lince, Magdalena, Pueblo Libre, San Isidro y San Miguel. Las quejas se dieron por inejecución de resoluciones administrativas y la afectación al debido procedimiento. En el caso de la Municipalidad

Distrital de La Victoria, en séptimo lugar, el motivo principal fue la afectación del debido procedimiento.

La Red Asistencial Rebagliati de EsSalud ocupa el octavo lugar. La inadecuada organización administrativa, que retarda el acceso a los servicios de salud, y el desabastecimiento de medicamentos constituyen las situaciones de vulneración más recurrentes. La Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) obtiene la novena posición a raíz de las quejas por afectaciones del derecho al debido procedimiento y, en menor medida, por las omisión de dar respuesta, por escrito, dentro del plazo legal. Finalmente, la décima ubicación la ocupan las Comisarías de la Dirección Territorial VII de Lima, siendo la dilación en la investigación preliminar el hecho más común, seguido del incumplimiento de deberes de función en la investigación o en procedimientos especiales. En general, la recurrencia de quejas es ligeramente mayor al promedio en los casos de las Comisarías de Cotabambas (Cercado) y La Victoria.

### 3.16. Oficina Defensorial de Lima Este

Atendió 2,282 casos: 722 quejas (31.6%), 287 petitorios (12.6%) y 1,273 consultas (55.8%). Estas cifras indican un incremento de 7.4% con relación a los casos del 2011 y se justifica por las acciones de itinerancia realizadas en la provincia de Huarochirí y el despliegue de carpas informativas en el distrito de San Juan de Lurigancho. Así, se atendió a 2,316 recurrentes: (1,160) mujeres (50.1%), 957 varones (41.3%) y 199 organizaciones (8.6%).

**Cuadro N° 24**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho	69	9.22%
2	Municipalidad Distrital de Ate	59	7.89%
3	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	57	7.62%
4	Comisarías—Dirección Territorial VII Lima	45	6.02%
5	Municipalidad Distrital de Santa Anita	42	5.61%
6	Municipalidad Distrital de Lurigancho-Chosica	36	4.81%
7	Instituciones Educativas Públicas—Ugel N° 06	33	4.41%
8	Instituciones Educativas Públicas—Ugel N° 05	28	3.74%
9	Municipalidad Distrital de El Agustino	24	3.21%
10	Hospitales y centros médicos en general de Lima Metropolitana—Minsa	24	3.21%
11	Otras instituciones	331	44.25%
<b>Total</b>		<b>748</b>	<b>100.00%</b>

Los gobiernos locales aparecen con un mayor índice de quejas, pues estas fueron formuladas contra la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, la Municipalidad de Ate, la Municipalidad de Santa Anita, la Municipalidad de Lurigancho-Chosica y la Municipalidad de El Agustino. Sin embargo, debemos indicar que esta cifra representa una disminución de quejas en comparación con el año 2011, situación que esperamos continúe a fin de mejorar la atención de los servicios que dichas comunas deben procurar a sus pobladores. Entre los motivos de queja más recurrentes en las referidas municipalidades, se encuentran la dilación en la expedición de constancias de posesión, la falta de atención en los pedidos de acceso a la información pública y cobros irregulares de los arbitrios.

Sedapal ocupa el tercer lugar con quejas que, en su mayoría, se deben a las facturaciones atípicas. Asimismo, las comisarías de la Dirección Territorial VII de la Policía Nacional registran quejas, vinculados con situaciones de inseguridad ciudadana y ausencia de acciones preventivas.

Las instituciones educativas públicas del ámbito de las Ugel N° 06 y 05 ocupan los lugares séptimo y octavo. La mayor cantidad de quejas reclaman transparencia en los procesos de selección de personal y en los pedidos de reasignación de plazas docentes. También hemos registrados quejas relacionadas con faltas al debido proceso respecto de la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos (Cader).

Por su parte, los hospitales y centros médicos presentan quejas por las dificultades de acceso al SIS (falta de documentos de identidad de pacientes pertenecientes al quintil de pobreza y personas de la tercera edad) y a la problemática advertida en la concepción del aseguramiento universal de salud y su componente administrativo (falta de capacitación del personal que maneja el sistema y apoyo logístico referido a la conectividad de los establecimientos de salud con el sistema de focalización de hogares).

### **3.17. Oficina Defensorial de Lima Norte**

Atendió 4,419 casos: 1,024 quejas (23.2%), 392 petitorios (8.8%) y 3,003 consultas (68%). Asimismo, se atendió a 4,441 recurrentes: 2,435 mujeres (54.8%), 1,787 varones (40.2%) y 219 organizaciones (5%). Cabe destacar que 128 pedidos fueron realizados por menores de edad y 256 por personas adultas mayores.

El primer lugar de instituciones más quejadas lo ocupa Sedapal S.A., con quejas ocasionadas por facturaciones excesivas, arbitrarias o atípicas, así como por la demora en las reparaciones de fallas del servicio.

Los gobiernos locales también aparecen entre las entidades más quejadas. Así, las municipalidades distritales de San Martín de Porres, Comas y Los Olivos figuran en el segundo, quinto y séptimo lugar, respectivamente. En su mayor

**Cuadro N° 25**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	123	11.76%
2	Municipalidad Distrital de San Martín de Porres	93	8.89%
3	Instituciones Educativas Públicas—Ugel N° 04	66	6.31%
4	Comisarías—Dirección Territorial VII Lima	63	6.02%
5	Municipalidad Distrital de Comas	61	5.83%
6	Instituciones Educativas Públicas—Ugel N° 02	57	5.45%
7	Municipalidad Distrital de Los Olivos	54	5.16%
8	Unidad de Gestión Educativa Local N° 02 (Ugel N° 02)	45	4.30%
9	Unidad de Gestión Educativa Local N° 04 (Ugel N° 04)	43	4.11%
10	Hospitales y centros médicos en general de Lima Metropolitana—Minsa	36	3.44%
11	Otras instituciones	405	38.72%
<b>Total</b>		<b>1,046</b>	<b>100.00%</b>

parte, estas quejas se refieren a afectaciones al debido procedimiento, anomalías en la atención de denuncias, omisión de dar respuesta en el plazo legal, irregularidades en el ejercicio de la facultad sancionadora, cobros excesivos y arbitrarios por concepto de arbitrios, deficiente prestación del servicio de seguridad ciudadana y limpieza pública.

Las entidades del Sector Educación registran quejas contra las instituciones educativas y las Ugel N° 02 y 04. Dichos reclamos están referidos a condicionamientos indebidos para la matrícula, maltratos físicos o psicológicos y situaciones especiales de agresión (*bullying*). Asimismo, también hay quejas por dilación en el acceso a la información, demora en el pago de remuneraciones, bonificaciones, beneficios sociales, problemas en las reasignaciones y permutas, así como en la omisión en resolver los procesos administrativo-disciplinarios en el plazo legal correspondiente.

Las comisarías de la Dirección Territorial VII de la Policía Nacional han registrado quejas vinculadas con la demora en la investigación preliminar, negativa a recibir denuncias, detenciones arbitrarias e ilegales y, asimismo, obstáculos en los casos de investigaciones de mujeres víctimas de violencia familiar.

También aparecen los hospitales, centros y postas de salud del Minsa, con quejas a causa de la falta de calidad en la prestación del servicio a los pacientes.

### 3.18. Oficina Defensorial de Lima Sur

Atendió 3,319 casos: 696 quejas (20.9%), 440 petitorios (13.3%) y 2,183 consultas (65.8%), lo que representa un incremento del 24.3% con respecto al 2011. Asimismo, se atendió a 3,343 recurrentes: 1,588 mujeres (47.5%), 1,304 varones (39%) y 451 organizaciones (13.5%). Entre los recurrentes, además, figuran 304 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 26**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores	75	10.79%
2	Instituciones Educativas Públicas—Ugel N° 01	61	8.78%
3	Unidad de Gestión Educativa Local N° 01 (Ugel N° 01)	45	6.47%
4	Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo	44	6.33%
5	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	43	6.19%
6	Comisarías—Dirección Territorial VII Lima	28	4.03%
7	Municipalidad Distrital de Villa El Salvador	26	3.74%
8	Municipalidad Distrital de Pachacamac	20	2.88%
9	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Lima—Mininter	19	2.73%
10	Municipalidad Distrital de Lurín	17	2.45%
11	Otras instituciones	317	45.61%
<b>Total</b>		<b>695</b>	<b>100.00%</b>

La Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores encabeza la lista, principalmente a causa de irregularidades y demoras en la atención de denuncias a cargo de la Subgerencia de Fiscalización, Control y Sanciones Administrativas.

En segundo y tercer lugar aparecen las instituciones educativas de Lima Sur, Cañete y Yauyos, así como la Ugel N° 01. En el primer caso, por los graves problemas en la infraestructura de los planteles, que permanecen en la precariedad debido a la falta de asignación presupuestal y al mantenimiento oportuno, además de que no se han implementado adecuadamente las normas que regulan la convivencia escolar (libro de registro de incidencias y procedimientos).

Respecto de la Ugel N° 01, las quejas se originan en la inadecuada organización administrativa en perjuicio de los usuarios, la excesiva demora en

la resolución de reclamos de los padres de familias y docentes, dilación para atender denuncias contra docentes y directores en las áreas de Comisión de Atención a Denuncias y Reclamos (Cader) y Comisión Permanente de Procesos Administrativos-Disciplinarios (Coproa), incumplimiento de resoluciones que reconocen el pago de beneficios, falta de asesoría por parte de las áreas de gestión institucional y pedagógica a los directores de instituciones educativas, irregularidades en los procesos de contratación de docente, insuficiente número de psicólogos para brindar asesoría y atención de casos por acoso escolar.

Las municipalidades distritales de Villa María del Triunfo, Villa El Salvador, Pachacamac y Lurín están también entre las más quejadas, por reclamos vinculados con la inadecuada dotación de servicios públicos, el ordenamiento territorial y el control y la fiscalización de actividades acordes con el bienestar común.

Es preciso indicar que durante la tramitación de las quejas se ha podido observar un buen nivel de cooperación para con nuestras funciones de parte de los funcionarios de Villa María del Triunfo y Villa El Salvador, mas no así respecto de la comuna de Lurín. En el caso de Pachacamac, al producirse la suspensión del alcalde distrital en diciembre, se realizó el cambio de todos los gerentes municipales, lo que causó la paralización de nuestros pedidos y requerimientos.

Por su parte, Sedapal registra quejas en su contra por no brindar una adecuada orientación a los recurrentes respecto de los procedimientos de reclamación y de las pruebas técnicas para fundamentar peticiones por facturación excesiva (particularmente la contrastación de medidor), además de los problemas por roturas de tuberías matrices que generaron aniegos, perturbación del tránsito, interrupción del servicio y afectación a viviendas de los usuarios. Sin embargo, se debe indicar que esta entidad ha mantenido un buen nivel de cooperación con nuestra oficina, lográndose solucionar un importante número de quejas.

Asimismo, figuran en esta lista las comisarías de la Dirección Territorial VII y las gobernaciones.

### **3.19. Oficina Defensorial de Loreto**

Atendió 3,497 casos: 451 quejas (12.9%), 680 petitorios (19.4%) y 2,366 consultas (67.7%). Estas cifras indican un incremento de 12.8% respecto del año 2011. Así, se atendió a 3,528 recurrentes: 1,753 varones (49.7%), 1,563 mujeres (44.3%) y 212 organizaciones (6%). Entre los recurrentes destacan 276 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 27**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	63	12.60%
2	Jefatura Regional del Reniec	32	6.40%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	27	5.40%
4	Dirección Regional de Educación (DRE)	19	3.80%
5	Gobierno Regional	18	3.60%
6	Municipalidad Provincial de Maynas	18	3.60%
7	Comisarías—Dirección Territorial V—Iquitos	18	3.60%
8	Establecimientos de Atención Médica de Mariscal Ramón Castilla	15	3.00%
9	Establecimiento Penal de Iquitos-Maynas—Inpe	14	2.80%
10	Red Asistencial Loreto	12	2.40%
11	Otras instituciones	264	52.80%
<b>Total</b>		<b>500</b>	<b>100.00%</b>

Las instituciones educativas públicas ocupan el primer lugar, con quejas, en su mayor parte, dirigidas contra las instituciones educativas Rosa Agustina Donayre de Morey, Mariscal Oscar R. Benavides y República de Venezuela, debido a exigencias y condicionamientos indebidos durante la matrícula.

En segundo lugar aparece la Jefatura Regional de Reniec de Iquitos, con quejas contra las restricciones irrazonables para el trámite de inscripción de nacimientos, dilación en la expedición del DNI y demoras en la atención preferencial.

Las Ugel de Loreto figuran en el tercer lugar. Las más quejadas son las de Maynas, Loreto-Nauta, Requena, Ramón Castilla y Putumayo. Seguidamente, la DRE Loreto se ubica en el cuarto lugar, las cuales registran reclamos por la inasistencia de docentes y la omisión de respuesta a documentos presentados por los administrados.

Continúan esta relación otras direcciones regionales de Loreto (Agricultura, Salud y Energía y Minas), por la falta de atención de los pedidos de acceso a la información pública, omisión de brindar respuesta en el plazo legal e incumplimiento de resoluciones administrativas.

En sexto lugar aparece la Municipalidad Provincial de Maynas, con reclamos por el incumplimiento de resoluciones administrativas, falta de respuesta dentro del plazo legal de las solicitudes de los administrados, dilación y no atención de

los pedidos de acceso a la información pública e irregularidades en la supervisión de obras.

De otro lado, las quejas en las comisarías de la Dirección Territorial V de la Policía Nacional (entre ellas: El Estrecho, Caballococha y 9 de Octubre) se dieron por la dilación en las investigaciones por delitos, así como por irregularidades y condicionamientos en la tramitación de denuncias.

Posteriormente, se encuentran los establecimientos de atención médica de Caballococha, Pebas y San Pablo en la provincia de Mariscal Ramón Castilla, el Establecimiento Penal de Iquitos y la Red Asistencial de EsSalud-Loreto, por el desabastecimiento de medicamentos y deficiencias en la atención a los usuarios.

### 3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios

Atendió 1,222 casos: 303 quejas (24.8%), 303 petitorios (24.8%) y 616 consultas (50.4%). Se atendió a 1,231 recurrentes: 626 mujeres (50.9%), 578 varones (46.9%) y 27 organizaciones (2.2%). Figuran, entre los recurrentes, 85 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 28**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Dirección Regional de Educación (DRE)	32	10.19%
2	Gobierno Regional	27	8.60%
3	Instituciones Educativas Públicas	23	7.32%
4	Fiscalía Provincial Mixta—MP Madre de Dios	15	4.78%
5	Dirección Territorial Cusco X (Cusco, Madre de Dios y Apurímac)—PNP	15	4.78%
6	Gobierno Regional	12	3.82%
7	Municipalidad Distrital de Iberia	10	3.18%
8	Fiscalía Provincial Penal—MP Madre de Dios	10	3.18%
9	Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios	8	2.55%
10	Municipalidad Distrital de Las Piedras	7	2.23%
11	Otras instituciones	155	49.36%
<b>Total</b>		<b>314</b>	<b>100.00%</b>

La DRE Madre de Dios es la institución más quejada. Las quejas se refieren a incumplimiento del pago de remuneraciones de los docentes y a las irregularidades en los procesos de evaluación y contratación de docentes.

Ocupan el segundo lugar otras direcciones regionales, distintas a educación y salud, como las direcciones regionales Forestal y de Fauna Silvestre, de Trabajo y de Transportes y Comunicaciones. Las quejas están referidas, básicamente, a la omisión de dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía y al incumplimiento de pago de remuneraciones de los trabajadores. En el caso de la Forestal y de Fauna Silvestre cabe destacar las quejas contra irregularidades en el otorgamiento de contratos de concesión forestal y de los permisos para extracción forestal.

Enseguida figuran las instituciones educativas públicas, entre las que resaltan las denominadas Dos de Mayo, La Pastora y Carlos Fermín Fitzcarrald, con frecuencia por condicionamiento de la matrícula al pago de la Apafa, agresión verbal contra el alumnado, negativa de matrícula por falta de vacantes y cobros indebidos como reserva de vacante, exoneración de los cursos de religión y educación física.

El Ministerio Público también fue objeto de quejas. La mayoría debido a la excesiva demora en el trámite de las denuncias, como en el caso de la Fiscalía Especializada en Materia Ambiental. Del mismo modo, la Dirección Territorial X de la Policía Nacional motivó quejas de la ciudadanía debido a la negativa de recibir denuncias, la demora en las investigaciones de las denuncias que sí son recibidas y por el trato inadecuado a los ciudadanos y a las ciudadanas.

El Gobierno Regional motivó quejas por incumplimiento del pago de remuneraciones en las diferentes obras de ejecución que viene ejecutando y también por irregularidades en la contratación de personal.

La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios acusó quejas debido a irregularidades en los procesos de contratación docente e incumplimiento de pago de remuneraciones de personal administrativo.

Finalmente, también figura en la lista la Municipalidad Distrital de Iberia. En su caso, las quejas están referidas al incumplimiento de obligaciones laborales e incumplimiento de pago a los proveedores de bienes y servicios.

### **3.21. Oficina Defensorial de Moquegua**

Atendió 1,643 casos: 347 quejas (21,1%), 184 petitorios (11,2%) y 1,112 consultas (67,7%). Estas cifras indican un incremento de 1,5% respecto del 2011. Se atendió a 1,655 recurrentes: 859 varones (51,9%), 745 mujeres (45%) y 51 organizaciones (3,1%). Destaca la presencia de 176 personas adultas mayores.

La institución más quejada ha sido la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, con quejas que, en su mayoría, expresan reclamos por incumplimiento de

**Cuadro N° 29**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto	48	14.33%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	46	13.73%
3	Gobierno Regional	35	10.45%
4	Instituciones Educativas Públicas	22	6.57%
5	Red Asistencial Moquegua	19	5.67%
6	EPS Moquegua S.R.Ltda.	13	3.88%
7	Municipalidad Distrital de Samegua	12	3.58%
8	Municipalidad Provincial de Ilo	11	3.28%
9	Otras instituciones	129	38.51%
<b>Total</b>		<b>335</b>	<b>100.00%</b>

obligaciones laborales, de plazos para dar respuesta a los pedidos de los administrados y de atención de las solicitudes de acceso a la información pública.

Las Ugel de Moquegua y las instituciones educativas públicas, respectivamente, ocupan los lugares segundo y cuarto. En el primer caso, las Ugel de Mariscal Nieto, Ilo y Sánchez Cerro aparecen nítidamente a causa de problemas en la contratación de docentes e incumplimiento de obligaciones laborales, especialmente lo que concierne al pago de beneficios sociales. En el segundo caso, las instituciones educativas públicas presentan reclamos por la inasistencia del personal docente, condicionamientos previos a la matrícula y afectación de la gratuidad de la educación.

En el tercer lugar aparece el Gobierno Regional de Moquegua, incluidas sus distintas direcciones regionales, también con quejas por incumplimiento de obligaciones laborales, beneficios sociales y dilación excesiva para atender los pedidos de acceso a la información pública.

También figura la Red Asistencial de Salud, por inadecuada organización administrativa, que impide o retarda el acceso a los servicios de salud. Asimismo, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Moquegua, por negativa o demora injustificada para reparar fallas, negativa para reparar daños ocasionados por otras empresas prestadoras y afectaciones al debido procedimiento administrativo.

La Municipalidad Distrital de Samegua aparece en la lista por haber incurrido en omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, no haber

reconocido prestaciones personales o no retribuirlas, incumplir obligaciones laborales e incumplir el plazo para entregar información. Del mismo modo, la Municipalidad Provincial de Ilo completa la lista con afectaciones contra el derecho al debido procedimiento administrativo, incumplimiento del plazo para entregar información e irregularidades en la atención de denuncias.

Se debe indicar que nuestra oficina ha constatado que la mayoría de instituciones quejadas ha brindado una aceptable colaboración con nuestras funciones y ha mostrado disposición para atender las recomendaciones planteadas. Ello redundó en la solución de un importante número de casos.

### 3.22. Oficina Defensorial de Pasco

Atendió 1,317 casos: 432 quejas (32.8%), 351 petitorios (26.7%) y 534 consultas (40.5%). Así, se atendió a 1,340 recurrentes: 600 mujeres (44.8%), 524 varones (39.1%) y 216 organizaciones (16.1%).

**Cuadro N° 30**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	107	24.43%
2	Gobierno Regional	36	8.02%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	24	5.48%
4	Dirección Regional de Educación (DRE)	22	5.02%
5	Programa Nacional de Asistencia Alimentaria (Pronaa)	20	4.57%
6	Establecimientos de Atención Médica de Pasco	20	4.57%
7	Hospitales regionales, institutos y similares	19	4.34%
8	Establecimientos de Atención Médica de Daniel Alcides Carrión	11	2.51%
9	Establecimientos de Atención Médica de Oxapampa	9	2.05%
10	Otras instituciones	170	38.81%
<b>Total</b>		<b>438</b>	<b>100.00%</b>

Las instituciones más quejadas han sido las del Sector Educación (instituciones educativas públicas, Ugel y DRE). Los reclamos denuncian la inasistencia de docentes, sobre todo en el área rural, y el consiguiente retraso de la labor pedagógica que afecta a los estudiantes. Asimismo, por los obstáculos en el acceso y la continuidad en el sistema educativo, por ejemplo, a causa de la exigencia del uso obligatorio del uniforme escolar o el pago previo de las cuotas de Apafa como condicionante para la matrícula, así como el maltrato físico o psicológico contra los estudiantes.

Luego figuran las entidades del Sector Salud, con quejas contra los establecimientos médicos de Pasco, los hospitales de la región —el Hospital Daniel A. Carrión, entre ellos—, los establecimientos de salud de la provincia de Daniel A. Carrión y los de la provincia de Oxapampa. Los hechos que sustentan las quejas de la ciudadanía son: ausencia o inasistencia del personal de salud, demoras en el acceso al servicio de salud, dificultades para la referencia de pacientes a otros establecimientos médicos y problemas continuos de personas afiliadas a quienes se les niega toda la cobertura del SIS.

En el tercer lugar figura el Gobierno Regional de Pasco, incluyendo a otras direcciones regionales sectoriales distintas de educación y salud. Las motivaciones más frecuentes están vinculadas con la falta de respuesta dentro del plazo legal, afectaciones al debido procedimiento y ausencia de supervisión en la construcción de obras.

En el cuarto lugar se halla el desactivado Pronaa, con quejas contra irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales, como retraso o incumplimiento en la entrega de alimentos a los beneficiarios.

### 3.23. Oficina Defensorial de Piura

Atendió 6,593 casos: 959 quejas (14.6%), 189 petitorios (2.8%) y 5,445 consultas (82.6%). Se atendió a 6,604 recurrentes: 3,466 varones (52.5%), 2,660 mujeres (40.3%) y 478 organizaciones (7.2%). Entre los recurrentes destaca, además, la presencia de 298 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 31**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	133	11.95%
2	Municipalidad Provincial de Piura	106	9.52%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	99	8.89%
4	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau S.A.	79	7.10%
5	Oficina de Normalización Previsional (ONP)	60	5.39%
6	Dirección Regional de Educación (DRE)	51	4.58%
7	Gobierno Regional de Piura	37	3.32%
8	Municipalidad Distrital de Castilla	34	3.05%
9	Dirección de Salud	34	3.05%
10	Empresa de Servicio Público de Electricidad del Noroeste del Perú—Electronoroeste S.A. (Enosa)	29	2.61%
11	Otras instituciones	451	40.52%
<b>Total</b>		<b>1,113</b>	<b>100.00%</b>

El Sector Educación es el más quejado, con quejas contra las instituciones educativas públicas, que encabezan la lista, y contra las Ugel y la DRE. Respecto de las instituciones educativas, las quejas estuvieron relacionadas con el acceso y la continuidad del servicio educativo, especialmente durante el proceso de matrícula, además de la ausencia reiterada de personal docente y el inadecuado manejo de los controles de asistencia.

En el caso de las Ugel, las mayores dificultades se presentan por la falta de supervisión que deben ejercer sobre las instituciones educativas, ya sea por los cobros indebidos durante la matrícula o por el incumplimiento de obligaciones de los docentes. Y, en cuanto a la DRE, han sido continuos los reclamos de los padres de familia por la afectación de la gratuidad de la educación, problemas en la infraestructura de los centros educativos, irregularidades en el desplazamiento de personal docente, así como maltratos físicos y psicológicos en la prestación del servicio educativo.

La Municipalidad Provincial de Piura figura como la segunda institución más quejada, con casos por falta de atención para garantizar el adecuado funcionamiento de locales comerciales (bares, cantinas, talleres), existencia de paraderos informales, deficiencias en la prestación del servicio de limpieza pública, falta de supervisión de obras públicas, entre otros.

En el cuarto lugar se ubica la EPS Grau S.A., con quejas, en su mayoría, por el deficiente funcionamiento de los sistemas de agua y alcantarillado en algunas zonas, demora en la reparación de fallas e interrupción de los servicios y baja presión del agua potable.

La ONP ocupa el quinto lugar, por la demora en el trámite de atención de solicitudes de pensión de jubilación y sobrevivencia. Le sigue el Gobierno Regional de Piura, con quejas vinculadas con problemas generados en la ejecución de obras de saneamiento, inadecuada infraestructura educativa y vial (Puente Isaías Garrido-Sullana) y deficiente actuación de la administración pública.

La Municipalidad Distrital de Castilla registra quejas por el mal estado del mercado del distrito (infraestructura y riesgo eléctrico), pistas y veredas, rejillas de los sistemas de drenaje, barandas de puentes, así como la falta de adecuada conservación del cementerio distrital. También existen casos por contaminación acústica generados por el funcionamiento de bares y talleres de mecánica, presencia de residuos sólidos en diferentes lugares y la falta de funcionamiento de semáforos de tránsito.

La Dirección Regional de Salud de Piura registra quejas, en su mayoría, por el desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos en los establecimientos de salud ubicados en zonas rurales y con altos índices de pobreza. Asimismo, por la falta de supervisión a los centros de rehabilitación y falta de instrumentos para medir el nivel de cloro residual en el agua para consumo humano.

Enosa figura con quejas debido a la falta de seguridad en instalaciones eléctricas, demora en reparar fallas e interrupción arbitraria del servicio. Aunque se debe indicar que dicha entidad ha mostrado disposición para superar tales deficiencias y atender las recomendaciones defensoriales.

### 3.24. Oficina Defensorial de Puno

Atendió 2,335 casos: 452 quejas (19.4%), 378 petitorios (16.2%) y 1,505 consultas (64.4%). Tales cifras muestran un importante incremento de 23% con respecto al año 2011. Así, se atendió a 2,349 recurrentes: 1,307 varones (55.6%), 906 mujeres (38.6%) y 136 organizaciones (5.8%). Además, entre los recurrentes figuran 21 menores de edad y 114 personas adultas mayores.

**Cuadro N° 32**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Gobierno Regional	41	9.01%
2	Instituciones Educativas Públicas	34	7.47%
3	Establecimiento Penal Tacna III Challapalca—Inpe	25	5.49%
4	Municipalidad Provincial de Puno	19	4.18%
5	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	18	3.96%
6	Establecimientos de Atención Médica de Carabaya	13	2.86%
7	Dirección Regional de Salud	13	2.86%
8	Jefatura Regional del Reniec	9	1.98%
9	Otras instituciones	283	62.20%
<b>Total</b>		<b>455</b>	<b>100.00%</b>

El Gobierno Regional de Puno ocupa el primer lugar entre las entidades más quejadas, siendo la mayoría reclamos por abuso de funciones y mal uso de los bienes públicos, inexecución de resoluciones administrativas, irregularidades en la atención de denuncias y falta de atención de los pedidos de acceso a la información pública, así como incumplimientos de obligaciones laborales y prestaciones de servicios no reconocidas o no retribuidas.

Las instituciones educativas públicas ocupan el segundo lugar, con quejas relacionadas principalmente con la afectación de la gratuidad de la educación (condicionamientos para el acceso al servicio educativo), irregularidades en la asistencia de personal y maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio.

En tercer lugar se ubica el Establecimiento Penal de Challapalca, con quejas referidas a la deficiencia o inexistencia del servicio de salud y asistencia legal, traslados arbitrarios, dilación o negativa en el trámite de la solicitud de beneficios penitenciarios, deficiencia o inexistencia de ambientes (celdas y servicios higiénicos, entre otras).

La Municipalidad Provincial aparece en cuarto lugar, básicamente por la inejecución de resoluciones administrativas, contaminación por aguas residuales, inadecuada atención de los pedidos de acceso a la información pública, afectaciones al debido procedimiento en los trámites de los administrados, inadecuada atención y tratamiento de la contaminación sonora y de los residuos sólidos.

Las Ugel aparecen en quinto lugar, con quejas por la omisión de dar respuesta en el plazo legal a los pedidos de los administrados, inejecución de resoluciones administrativas e irregularidades en la atención de denuncias.

Los establecimientos de salud de la provincia de Carabaya ocupan el sexto lugar, con quejas relacionadas con los cobros indebidos, desabastecimiento o escasez de medicamentos, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud, así como maltrato físico o psicológico hacia los pacientes y usuarios.

También aparece la Dirección Regional de Salud, por omisión a dar respuesta por escrito en el plazo legal, negativa a dar información por excepciones no contempladas en la normatividad vigente, irregularidades en contrataciones y nombramientos, restricción al acceso y continuidad en el empleo, desabastecimiento o escasez de medicamentos, así como inadecuada organización administrativa, que impide o retarda el acceso a los servicios de salud.

Finalmente, la Jefatura Regional del Reniec aparece por restricciones o negligencia en la emisión de documentos de identidad personal o estado civil.

## **Módulo de Atención Defensorial de Juliaca**

Atendió 1,351 casos: 213 quejas (15.8%), 254 petitorios (18.8%) y 884 consultas (65.4%). Estas cifras indican un incremento de 22% respecto del 2011. Así, se atendió a 1,359 recurrentes: 62 organizaciones (4.6%), 562 mujeres (41.4%) y 735 varones (54%). Destaca la presencia de 155 personas adultas mayores.

Las instituciones educativas públicas de Juliaca y las Ugel ocupan los primeros puestos en esta lista, con quejas que se refieren a obstáculos en la continuidad

**Cuadro N° 33**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE JULIACA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	26	12.09%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	20	9.30%
3	Municipalidad Provincial de San Román	17	7.91%
4	Municipalidad Distrital de Asillo—Azángaro	13	6.05%
5	Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad de Puno (ElectroPuno)	12	5.58%
6	Establecimientos de Atención Médica de Melgar	9	4.19%
7	Establecimientos de Atención Médica San Román	9	4.19%
8	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Juliaca (Seda Juliaca S.A.)	6	2.79%
9	Establecimiento Penal de Lampa—Inpe	6	2.79%
10	Municipalidad Distrital de Orurillo—Melgar	6	2.79%
11	Otras instituciones	91	42.33%
<b>Total</b>		<b>215</b>	<b>100.00%</b>

del servicio educativo, exigencia del pago de las cuotas de Apafa y otros requisitos ilegales que afectan la gratuidad de la educación, entre otros.

En el caso de las Ugel —y principalmente la de San Román—, los reclamos fueron por irregularidades en la atención de denuncias, dilación en resolver casos de maltrato físico o psicológico e inejecución de resoluciones administrativas.

El tercer lugar lo ocupa la Municipalidad Provincial de San Román, con quejas contra sus gerencias y subgerencias debido a la falta de atención y respuesta a los pedidos de los administrados dentro del plazo legal o inejecución de distintas resoluciones administrativas. Asimismo, se han presentado casos de hostilización, incumplimiento de obligaciones laborales y contaminación ambiental.

La Municipalidad Distrital de Asillo ocupa el cuarto lugar, con quejas referidas a la omisión, por parte de su Oficina de Registro y Estado Civil, en la atención de los pedidos de rectificación administrativa de actas de nacimientos.

Luego se ubica Electro Puno S.A., con quejas por irregularidades en la atención de denuncias, cobros excesivos, falta de seguridad en las instalaciones e interrupciones arbitrarias del servicio. Del mismo modo, figuran los establecimientos de la red de salud de Melgar y San Román, con quejas por cobros indebidos en la expedición del certificado de nacido vivo, maltratos psicológicos en la prestación del servicio de salud y ausencia del personal.

También se registraron quejas contra SedaJuliaca S.A, por el desabastecimiento de agua potable, colapso de buzones y demora en la atención de reclamos y reparaciones.

Por su parte, el Establecimiento Penitenciario de Lampa y la Municipalidad Distrital de Orurillo registran quejas, en el primer caso, a causa de inadecuadas condiciones de las celdas y servicios higiénicos en el caso de las internas, y en el segundo caso, por no atender los pedidos realizados por los usuarios, no cumplir con la entrega de información pública y vulnerar derechos laborales de su personal.

### 3.25. Oficina Defensorial de San Martín

Atendió 2,422 casos: 542 quejas (22.4%), 217 petitorios (9%) y 1,663 consultas (68.6%). Se atendió a 2,428 recurrentes: 231 organizaciones (9.5%), 999 mujeres (41.2%) y 1,198 varones (49.3%).

**Cuadro N° 34**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTÍN**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas—Región San Martín	71	11.87%
2	Instituciones Educativas Públicas—Región Loreto	54	9.03%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)—Región San Martín	43	7.19%
4	Jefatura Regional del Reniec—Tarapoto	23	3.85%
5	Establecimientos de Atención Médica de Moyobamba—Región San Martín	21	3.51%
6	Municipalidad Distrital de Balsapuerto—Loreto	15	2.51%
7	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)—Región Loreto	14	2.34%
8	Gobernaciones y tenencias de gobernación de Loreto—Mininter	13	2.17%
9	Establecimientos de Atención Médica—Región Loreto	13	2.17%
10	Municipalidad Provincial de Moyobamba	11	1.84%
11	Otras instituciones	320	53.51%
<b>Total</b>		<b>598</b>	<b>100.00%</b>

Las entidades del Sector Educación ocupan los primeros lugares con quejas contra las instituciones educativas públicas y las Ugel tanto de San Martín como de Loreto.

En el caso de las instituciones educativas, las quejas presentan reclamos por inasistencia de docentes y condicionamientos para el acceso al sistema educativo, generalmente en las zonas rurales de Alto Amazonas, Moyobamba y Rioja. En San Martín, estos hechos se han presentado en las instituciones educativas de Moyobamba, Rioja, Nueva Cajamarca, Pardo Miguel, Soritor, Huallaga y Mariscal Cáceres. Por su parte, en la región Loreto se ha tratado de los colegios de Yurimaguas, San Lorenzo, Balsapuerto, Cahapanas y Lagunas.

En el caso de las Ugel, por mayor recurrencia de quejas destacan Moyobamba, Rioja, Mariscal Cáceres y Hualla (región San Martín), así como Alto Amazonas y Datem del Marañón (región Loreto), por irregularidades en la selección del personal docente, desplazamientos de profesores y falta de respuesta dentro del plazo legal.

En esta relación también figuran las agencias del Reniec de Moyobamba y Yurimaguas, por afectaciones al debido procedimiento y restricciones en la emisión del DNI. Igualmente, el Hospital II-1 de Moyobamba, los centros de salud de Lluyllucucha y Soritor y los establecimientos de salud de Balsapuerto, Cahapanas y Lagunas, por inadecuada atención y maltratos a los pacientes y usuarios del servicio, así como la Gobernación de Datem del Marañón y el Teniente Gobernador de San Gabriel de Varadero, por la dilación en la atención de pedidos de garantías.

Finalmente, la Municipalidad Distrital de Balsapuerto y la Municipalidad Provincial de Moyobamba, por falta de respuesta de los pedidos interpuestos por los ciudadanos e incumplimiento de los plazos para atender los pedidos de acceso a la información pública.

### **Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto**

Atendió 1,492 casos: 248 quejas (16.6%), 352 petitorios (23.6%) y 892 consultas (59.8%). Se atendió a 1,517 recurrentes: 778 varones (51.3%), 662 mujeres (43.6%) y 77 organizaciones (5.1%).

Las instituciones educativas públicas y las Ugel se ubican en los primeros lugares. En el primer grupo figuran los siguientes colegios de la provincia de San Martín: del distrito de Tarapoto, las N° 018, «Túpac Amaru», «Juan Jiménez Pimentel», N° 106 «Atumpampa», N° 168 y N° 620; del distrito de La Banda de Shilcayo, las I.E. N° 094–Shilcayo y N° 523, así como el Colegio «Cleofé Arévalo Del Águila»; del distrito de Morales, el Colegio «Francisco Izquierdo Ríos»; del distrito Santa Rosa de Cumbaza, la I.E. N° 026.

Asimismo, de la provincia de El Dorado: del distrito San José de Sisa, la I.E. N° 660, «Manuel Antonio Mesones», N° 074 y N° 309; de la provincia de

**Cuadro N° 35**  
**MÓDULO DE ATENCIÓN DEFENSORIAL DE TARAPOTO**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	29	11.07%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	22	8.40%
3	Municipalidad Provincial de San Martín	21	8.02%
4	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento (Emapa San Martín).	8	3.05%
5	Establecimientos de Atención Médica de San Martín (provincia)	7	2.67%
6	Gobernaciones y tenencias de gobernación de San Martín—Mininter	7	2.67%
7	Microrred Asistencial Tarapoto	7	2.67%
8	Centros Asistenciales de EsSalud de Tarapoto	7	2.67%
9	Dirección Territorial IV—Tarapoto (San Martín y Amazonas)—PNP	7	2.67%
10	Otras instituciones	147	56.11%
<b>Total</b>		<b>262</b>	<b>100.00%</b>

Lamas, la I.E. N° 591 del Centro Poblado Santiago de Borja, distrito de Barranquita. Finalmente, de la provincia de Alto Amazonas, la I.E. N° 029 «Industrial» del distrito de Yurimaguas.

En ellos, hubo registro de condicionamientos indebidos durante el proceso de matrícula, obstáculos en la continuidad del sistema educativo, inasistencia de personal docente, maltratos físicos o psicológicos y sanciones arbitrarias. Debemos precisar que también se dio un inadecuado manejo de casos de hostigamiento sexual en las instituciones educativas N°591-«Santiago de Borja» y «Francisco Izquierdo Ríos».

En el segundo grupo, las Ugel de San Martín, Picota, El Dorado (región San Martín) y Alto Amazonas (región Loreto) han presentado casos de irregularidades para la atención de denuncias, afectación del debido procedimiento, omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal e incumplimiento del plazo para la entrega de información pública, así como por la negativa a asignar bonificación por discapacidad en concurso de méritos.

La Municipalidad Provincial de San Martín ocupa el tercer lugar con quejas tanto contra la Alcaldía como contra sus gerencias y subgerencias a causa de que no respondieron por escrito dentro del plazo legal a las peticiones de los administrados, establecieron restricciones en la inscripción de nacimientos o presentaron irregularidades en la ejecución de programas sociales. También se registraron casos de afectación del debido procedimiento, demora o falta de

entrega de información pública, irregularidades en las sanciones impuestas por el Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto y discriminación a personas por su opción sexual.

En esta lista también aparece la empresa Emapa-San Martín, principalmente por casos presentados en Tarapoto y Bellavista, relacionados con irregularidades en el cobro del servicio, incumplimiento de los estándares de calidad, demora en instalar medidores, interrupción arbitraria o injustificada del servicio de agua.

Por su parte, los establecimientos de atención médica de San Martín: los centros de salud de Sauce, Cacatachi y La Banda de Shilcayo, el Hospital II Minsa Tarapoto, la Unidad Ejecutora N° 400 Tarapoto, el puesto de salud de Cabo Alberto Leveau, entre otros, presentan quejas relacionadas con restricciones al acceso al establecimiento por la realización de actividades sociales, incumplimiento de obligaciones laborales, restricciones en la emisión de certificado de nacido vivo, desabastecimiento o escasez de medicamentos por motivo de huelga de personal asistencial y administrativo, entre otros.

### 3.26. Oficina Defensorial de Tacna

Atendió 3,297 casos: 764 quejas (23.2%), 636 petitorios (19.3%) y 1,897 consultas (57.5%). Se debe destacar que estas cifras representan un incremento de 7.8% respecto del año 2011. Tal incremento se debe, en gran medida, a las tareas de difusión, campañas itinerantes y supervisiones públicas continuas. Así, se atendió a 3,308 recurrentes: 1,312 varones (39.7%), 1,222 mujeres (36.9%) y 774 organizaciones (23.4%).

**Cuadro N° 36**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	106	13.98%
2	Gobierno Regional	84	11.09%
3	Municipalidad Provincial de Tacna	48	6.34%
4	Dirección Regional de Educación	29	3.83%
5	Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann	20	2.64%
6	Corte Superior de Tacna	20	2.64%
7	Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza—Tacna	14	1.85%
8	Municipalidad Distrital de Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa—Tacna	13	1.72%
9	Otras instituciones	424	55.94%
<b>Total</b>		<b>758</b>	<b>100.00%</b>

En el primer lugar se ubican las instituciones educativas públicas. Son frecuentes los obstáculos a la continuidad en el sistema educativo, la afectación de la gratuidad educativa y el maltrato físico o psicológico, entre otros.

En segundo lugar se ubican las direcciones regionales del Gobierno Regional —excepto las de Salud y Educación—, con quejas ocasionadas debido a la omisión de dar respuesta en el plazo legal a los pedidos de los administrados, incumplimiento de entrega de información pública, inexecución de resoluciones administrativas y exigencia de requisitos ilegales y arbitrarios, entre otras afectaciones del debido procedimiento.

La Municipalidad Provincial de Tacna se ubica en el tercer lugar. Las quejas se refieren a la omisión de dar respuesta a los pedidos de los ciudadanos, incumplir con la entrega de información pública en el plazo legal, no ejecutar resoluciones administrativas, exigir requisitos ilegales y arbitrarios en diversos trámites, así como deficiencias en la prestación del servicio de serenazgo y restricciones irrazonables o ilegales en la inscripción de nacimientos.

La DRE Tacna ocupó el cuarto lugar por no acatar resoluciones administrativas ni judiciales, no dar respuesta a las solicitudes, incumplir el plazo para entregar información pública y presentar información incompleta en su portal web o no presentarla. Asimismo, fueron frecuentes las quejas por falta de pago de beneficios económicos por tiempo de servicios y subsidios por luto y sepelio.

La Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y la Corte Superior de Tacna aparecen en los lugares quinto y sexto, respectivamente. La universidad, por quejas relacionadas con afectaciones contra el derecho a la buena administración, como omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, incumplimiento del plazo para entregar información pública, inexecución de resoluciones administrativas y exigencia de requisitos ilegales y arbitrarios.

La Corte Superior de Justicia ocupa el sexto lugar por quejas relacionadas con el derecho al debido proceso, sobre todo en la dilación en resolver los expedientes judiciales.

La Municipalidad Distrital de Alto de la Alianza y la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa ocuparon el octavo y el noveno lugar, respectivamente, por quejas relacionadas con el derecho a la buena administración pública, que fue el más vulnerado. Así, fueron recurrentes las quejas relacionadas con la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, incumplimiento del plazo para entregar información pública y exigencia de requisitos ilegales y arbitrarios.

### 3.27. Oficina Defensorial de Tumbes

Atendió 2,777 casos: 481 quejas (17.3%), 226 petitorios (8.2%) y 2,070 consultas (74.5%). Se atendió a 2,789 recurrentes: 1,402 mujeres (50.3%), 1,275 varones (45.7%) y 112 organizaciones. Entre los recurrentes destaca la presencia de 38 menores de edad.

Es importante destacar, también, que durante el 2012 se han desarrollado actividades de promoción en la zona fronteriza Perú-Ecuador, como la Feria Informativa Binacional «Por una migración digna y contra la trata de personas», así como la Carpa Informativa Internacional en las provincias de El Oro y Machala (Ecuador), que permitieron difundir información relevante sobre los temas propuestos. Además, se intensificó la labor de promoción de derechos en las localidades con mayor pobreza de la región, como los distritos de Matapalo (El Tutumo y Nuevo Progreso), Canoas de Punta Sal (Pajaritos y Fernández), Casitas (La Choza y Cherrelique) y San Jacinto (Capitán Hoyle), entre otros.

**Cuadro N° 37**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	77	15.71%
2	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	56	11.43%
3	Dirección Regional de Educación (DRE)	43	8.78%
4	Municipalidad Provincial de Tumbes	31	6.33%
5	Gobierno Regional	24	4.90%
6	Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas de Tumbes S.A.	17	3.47%
7	Hospitales regionales, institutos y similares	12	2.45%
8	Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal—Tumbes	11	2.24%
9	Jefatura Regional del Reniec	10	2.04%
10	Otras instituciones	209	42.65%
<b>Total</b>		<b>490</b>	<b>100.00%</b>

Entre las instituciones más quejadas, las entidades del Sector Educación ocupan los tres primeros lugares, con quejas contra las instituciones educativas públicas, las Ugel y la DRE. En cuanto a las instituciones educativas, los reclamos están relacionados con condicionamientos que afectan la gratuidad (cobros indebidos en la matrícula), inasistencia de docentes y administrativos, maltrato

físico o psicológico, etc. Respecto de las Ugel, hubo casos de negativa de acceso a la información pública y afectaciones al debido procedimiento. Similar situación se aprecia respecto de la DRE.

Luego aparece, en el cuarto lugar, la Municipalidad Provincial de Tumbes, por quejas referidas a la falta de atención de las denuncias por contaminación sonora de bares y cantinas. En el quinto lugar, el Gobierno Regional de Tumbes, por afectaciones al debido procedimiento.

En lo que respecta a los reclamos contra la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Aguas de Tumbes, estos se deben a la inadecuada calidad del servicio, en tanto que los hospitales y los centros de salud tienen, en su mayoría, quejas por el desabastecimiento de medicamentos e irregularidades en la contratación de personal.

Finalmente, también aparece la Municipalidad Distrital de Canoas de Punta Sal, por falta de transparencia en la ejecución de obras y por dilación de los pedidos de acceso a la información pública, mientras que la Oficina Regional del Reniec registra quejas por las restricciones en la emisión del DNI.

### 3.28. Oficina Defensorial de Ucayali

Atendió 4,261 casos: 516 quejas (12.1%), 518 petitorios (12.2%) y 3,227 consultas (75.7%). Se atendió a 4,274 recurrentes: 2,288 mujeres (53.5%), 1,759 varones

**Cuadro N° 38**  
**OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI**  
**INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2012**

N°	Institución	Quejas	%
1	Instituciones Educativas Públicas	103	17.61%
2	Dirección Regional de Educación (DRE)	68	11.62%
3	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)	29	4.96%
4	Establecimientos de Atención Médica	29	4.96%
5	Instituciones Educativas Públicas—Región Loreto	25	4.27%
6	Otras direcciones regionales	21	3.59%
7	Jefatura Regional del Reniec—Pucallpa	21	3.59%
8	Unidades de Gestión Educativa Local (Ugel)—Región Loreto	20	3.42%
9	Hospitales regionales, institutos y similares	17	2.91%
10	Establecimientos de Atención Médica de Coronel Portillo	17	2.91%
11	Otras instituciones	235	40.17%
<b>Total</b>		<b>585</b>	<b>100.00%</b>

(41.2%) y 227 organizaciones (5.3%). Además, destaca la presencia de 82 menores de edad y 120 personas adultas mayores.

Tal como ha sido la constante a nivel nacional, también las entidades del Sector Educación de Ucayali ocupan los tres primeros lugares entre las instituciones más quejadas, con quejas contra las instituciones educativas públicas, las Ugel y la DRE de la región Ucayali y también de la región Loreto.

En el caso de las instituciones educativas, los reclamos se refieren a afectaciones al derecho de gratuidad en la educación, inasistencia de docentes e irregularidades en las contrataciones de personal. En cuanto a la DRE y las Ugel, las quejas son por incumplimiento de obligaciones laborales, omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, interrupción excesiva de la prestación del servicio educativo y también por irregularidades en las contrataciones.

En nuestra lista figuran, además, otras instituciones públicas, como los establecimientos de atención médica, el Gobierno Regional de Ucayali y la Jefatura Regional de Reniec de Pucallpa, así como los hospitales de la región Ucayali y los establecimientos de salud de Coronel Portillo.

## 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

La posibilidad de resolver una situación en la que se genere la afectación de derechos fundamentales requiere no solo de la identificación del problema y de las medidas que se deban realizar con tal objeto, sino que se necesita además la disposición y colaboración del responsable de corregir tal contexto de vulneración, para propiciar un nuevo escenario en el que la persona ejercite sus derechos sin menoscabo alguno.

En concordancia con esta premisa, la Constitución Política y la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo<sup>1</sup> establecen la obligación de quienes integran los órganos públicos de colaborar con nuestra institución en el ejercicio de sus funciones. Esta colaboración, de modo general, se traduce en la atención de las solicitudes de información y de otras acciones que se realizan con ocasión de sus investigaciones. Tal atribución, inclusive, se extiende a los hechos violatorios de derechos humanos que estén siendo investigados por otra autoridad o institución del Estado, pudiendo incluso aportar a las autoridades competentes los elementos provenientes de su propia investigación.

Como se observa, el deber de cooperar de la administración estatal para con nuestra institución constituye una obligación constitucional. Precisamente, para medir el nivel de colaboración de las entidades públicas, se utilizan los tres instrumentos de gestión con los que contamos: el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, el Sistema de Información Defensorial (SID) y el Defensómetro.

---

<sup>1</sup> Así lo establece el artículo 161° de la Constitución Política cuando señala que «Los órganos públicos están obligados a colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando ésta lo requiere». Por su parte, el artículo 16° de la Ley N° 26520 establece que «Las autoridades, funcionarios y servidores de los organismos públicos proporcionarán las informaciones solicitadas por el Defensor del Pueblo, así como facilitarán las inspecciones que éste disponga a los servicios públicos, establecimientos de la Policía Nacional y penitenciarios y entidades estatales sometidas a su control. Para tal objeto podrá apersonarse, incluso sin previo aviso, para obtener los datos o informaciones necesarias, realizar entrevistas personales, o proceder al estudio de expedientes, informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento que, a su juicio, sea útil».

A continuación presentamos los resultados del deber de cooperación del año 2012, en el cual los porcentajes y rangos utilizados son: del 0% al 50%, el nivel de cumplimiento se encuentra en «riesgo», del 50% al 75% en «alerta», y del 75% al 100% es «satisfactorio».

**Cuadro N° 1**  
**COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO**  
**ÁMBITO NACIONAL—2012**

Entidades del Estado	Cooperación			
	TOTAL	Gestiones sustentadas realizadas		Defensómetro
		Con respuesta relevante y oportuna		
		Sí	%	
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	9,074	5,184	57.13	Alerta
Gobiernos locales	4,466	2,652	59.38	Alerta
Direcciones regionales de Educación	2,906	2,089	71.88	Alerta
Direcciones regionales de Salud	1,424	1,034	72.61	Alerta
Policía Nacional del Perú (PNP)	1,069	823	76.98	Satisfactoria
Poder Judicial (PJ)	937	649	69.26	Alerta
Gobierno regionales	763	462	60.55	Alerta
Seguro Social de Salud (EsSalud)	720	547	75.97	Satisfactoria
Ministerio Público	602	429	71.26	Alerta
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	527	418	79.31	Satisfactoria
Otros	4,856	3,113	64.11	Alerta
Total	27,344	17,400	63.63	Alerta

**Fuente:** Defensómetro.

**Elaboración:** OPPRE.

Los resultados del 2012 muestran retrocesos respecto de los obtenidos en el año 2011. Así, se tiene que el grado de cooperación de las entidades públicas ha disminuido de 64.75% a 63.63%.

Otro detalle de preocupación es que de las diez entidades más quejadas, solo tres tienen un nivel de cooperación satisfactorio (Policía Nacional, EsSalud y Reniec), en tanto que las demás se sitúan en un nivel de alerta.

La ONP aún mantiene el más bajo nivel de calificación respecto del deber de cooperación (57.13%), aunque debemos precisar que ha continuado realizando esfuerzos

por mejorar en este aspecto, pues en el 2010 llegó al 45.31% y en el 2011 al 55.26%. No obstante, debe remarcarse que, en la medida que las solicitudes y exhortaciones realizadas por nuestra institución sean desatendidas o efectuadas con dilación, mayor será el grado de afectación de los derechos de las personas recurrentes.

Los gobiernos locales se sitúan en el segundo grupo de instituciones que menor nivel de cooperación registran, con 59.38%. Debemos resaltar que este resultado constituye un ligero retroceso con respecto al 2011, donde aparecía con el 60.77%, aunque en ambos años su calificación sigue siendo de alerta.

Por su parte, las regiones muestran un retroceso mayor en cuanto al cumplimiento del deber de cooperación, y así lo refleja el 60.55% alcanzando en el presente período, cifra que representa una disminución de -5.25% respecto del año 2011.

Al respecto, debemos reiterar la necesidad de que los gobiernos regionales y locales realicen mayores esfuerzos para cumplir oportunamente con los pedidos de información que se le cursan, ya que estos permiten resolver muchos de los problemas que diariamente la ciudadanía presenta en relación con dichas instancias del Estado, que se encuentran entre las más cercanas a la población, y además, porque estos resultados sirven como un parámetro de vital importancia para fortalecer y legitimar el proceso de descentralización vigente.

El Poder Judicial también ha vuelto a figurar entre las entidades con nivel de cooperación en alerta, con 69.26%, lo que constituye un preocupante descenso en su deber de colaboración respecto del 2011, donde registraba un nivel satisfactorio (77.91%).

En la relación también figura el Ministerio Público con un nivel de cooperación de 71.26%, que llama la atención si consideramos que dicha institución no aparecía como tal en el 2011.

Seguidamente se sitúan las direcciones regionales de Educación y Salud, con 71.88% y 72.61%, respectivamente. En cuanto a la primera, si bien se mantiene en alerta con relación al año anterior, el porcentaje actual representa una disminución de -1.05%, en tanto que la segunda ha pasado de ocupar un nivel de cooperación satisfactorio en el 2011 (78.22%) a una fase de alerta, que significa una disminución de -5.61%, tendencia que esperemos sea revertida en los periodos siguientes, considerando el número de quejas recibidas.

De otro lado, se aprecia que EsSalud continúa presentando niveles satisfactorios de cooperación, alcanzando en el presente año un 75.97%, cifra que se ha incrementado en 2.8% respecto a los resultados del año 2011.

En el mismo sentido, la Policía Nacional muestra un nivel satisfactorio (76.98%) y representa esfuerzos importantes de dicha institución para atender los pedidos

de información de nuestra institución, máxime si tenemos en cuenta que en el año 2011 su calificación se encontraba en alerta.

Finalmente, el Reniec aparece como la institución que mayor nivel de cooperación ha demostrado. Esta institución registra un nivel de cumplimiento de 79.31%, lo cual también refleja el empeño que ha puesto de manifiesto para responder ante los reclamos de los ciudadanos y para dar solución a los problemas detectados.

#### **4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación**

Considerando que nuestro mandato incluye la obligación de dar cuenta de las acciones llevadas a cabo por la administración pública, en el marco de las investigaciones que desarrollamos, hacemos llegar a la Representación Nacional una lista de casos en los cuales los funcionarios públicos han incumplido manifiestamente su deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Cabe señalar que si bien la mayoría de casos se ha iniciado durante el 2012, hasta la fecha de cierre de la edición del presente informe, la falta de colaboración persistía.

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Sonia Albina Chávez Gil y Gino Dávila Herrera  <b>Cargo:</b> Fiscal Superior de la Cuarta Fiscalía Superior Penal de Lima y Jefe Nacional del Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público  <b>Recurrente:</b> Lorena Federici Geremia</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>Oficio N° 014-2012-DP/ANA, del 26 de enero de 2012.</p>	<p>Se solicitó a la Cuarta Fiscalía Superior Penal de Lima copias del Expediente N° 382-2011, a fin de tener mayor información respecto de la queja por el archivamiento de la denuncia penal que la recurrente realizó por la presunta comisión del delito de violación sexual y actos contra el pudor, en agravio de una menor de edad.</p>	
<p>Oficio N° 016-2012-DP/ANA, del 31 de enero de 2012.</p>	<p>Se solicitó adicionalmente copias de los documentos fílmicos (audios y videos) que la Fiscalía habría recabado durante la investigación del caso.</p>	<p>Con Oficio N° 35-2012-4FSPL-MP-FN, de fecha 02 de febrero de 2012, se nos indicó que la recurrente viene ejerciendo su derecho de defensa y debido a la naturaleza reservada de la investigación no se podía atender el pedido de información.</p>
<p>Oficio N° 019-2012-DP/ANA, del 7 de febrero de 2012.</p>	<p>Se recordó que, de conformidad con el TUO de la Ley N° 27806, la información clasificada como reservada, secreta o confidencial no puede ser negada a la Defensoría del Pueblo. Se reiteró los pedidos de información.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p>
<p>Oficio N° 027-2012-DP/ANA, del 29 de febrero de 2012.</p>	<p>Se reiteró la solicitud de información.</p>	<p>Oficio N° 45-2012-4FSPL-MP-FN, del 05 de marzo de 2012, indicando que el 15 de febrero la investigación se envió a la 36ª Fiscalía Provincial Penal de Lima, por lo que ya no era posible atender lo solicitado.</p>
<p>Oficio N° 067-2012-DP/ANA, del 27 de abril de 2012.</p>	<p>Se solicitó al Jefe Nacional del Instituto de Medicina Legal (IML) que brinde una copia de la grabación de las declaraciones de la menor agraviada, realizada en la sala de entrevista única. Cabe señalar que la recurrente nos indicó, en un documento previo, que dicho documento probatorio habría sido dañado o extraviado en el IML.</p>	<p>Oficio N° 2236-2012-MP-FN-IML/JN, del 06.08.12, refiriendo que no puede atenderse nuestra solicitud sin autorización expresa del fiscal, conforme a la Directiva General: «Normas para la perennización fotográfica y filmación de la labor forense y su cadena de custodia en el Instituto de Medicina Legal».</p>
<p>Oficio N° 069-2012-DP/ANA, del 30 de mayo de 2012.</p>	<p>Se reiteró pedido de información.</p>	

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Henry José Ávila Herrera  <b>Cargo:</b> Viceministro de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos  <b>Recurrente:</b> Intervención de oficio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 263-2012-DP/ADHPD, del 6 de noviembre de 2012.	Se solicitó información sobre la consultoría que el Ministerio de Justicia se comprometió a realizar para sustentar el incremento de la reparación económica para las víctimas de la violencia, establecida en la Ley N° 28592.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 289-2012-DP/ADHPD, del 7 de diciembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 648-2013/DP, del 18 de abril de 2013.	Se pone en conocimiento de la Ministra de Justicia la falta de deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Adolfo Ernesto Chávarri Arancibia  <b>Cargo:</b> Secretario Ejecutivo de la Comisión Multisectorial de Alto Nivel encargada del seguimiento de las acciones y políticas del Estado en los ámbitos de paz, reparación colectiva y reconciliación nacional (Cman)  <b>Recurrente:</b> Intervención de oficio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 134-2012-DP/ADHPD, del 28 de mayo de 2012.	Se solicitó información sobre el nivel avance de todos los programas de reparación a las víctimas de la violencia, y sobre las medidas para que los beneficiarios de las reparaciones en educación puedan ceder su derecho a favor de familiares.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 185-2012-DP/ADHPD, del 1 de agosto de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre de los funcionarios:</b> Guzmán Chava Cupe y Julio Andrés Gutiérrez Valle  <b>Cargo:</b> Alcalde Distrital de Cabana y Director de la Ugel Lucanas, Ayacucho  <b>Número de expediente:</b> 003-2012-PUQUIO  <b>Recurrente:</b> Melitón Neil Romero Caballa</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Entrevista con el Administrador de la Ugel Lucanas, del 6 de enero de 2012.	Se solicitó información sobre pagos indebidos a docente Guzmán Chava Cupe, quien es a la vez Alcalde Distrital de Cabana.	Indicó verbalmente que al detectarse este hecho, dispuso el corte inmediato del sueldo como docente en agosto del 2011. Sin embargo, no facilitó los documentos que corroboren tal medida.
Oficio N° 08-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 11 de enero de 2012.	Se requirió a la Dirección de la Ugel de Lucanas los documentos sobre la situación laboral del referido docente.	Oficio N° 0093-2013-ME-GR/AYAC-DREA-DUGEL, del 20 de enero de 2012. Respuesta parcial
Oficio N° 025-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 9 de febrero de 2012.	Se solicitó al Alcalde remitir cargo de recepción de su solicitud de licencia sin goce de remuneraciones por función edil.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 034-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 27 de febrero de 2012.	Se reiteró la solicitud de información.	Oficio N° 061-2012-MDC/LA, de 05 de marzo de 2012. Respuesta parcial.
Oficio N° 035-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 29 de febrero de 2012.	Se requirió información al Director de la I.E. Manuel Seoane Corrales, a fin de que precise si el docente Guzmán Chava Cupe solicitó licencia sin goce de remuneraciones.	Oficio N° 038-DUGEL-DIESM-MS-SCS-12, del 12 de marzo de 2012. Respuesta parcial.
Oficio N° 010-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 11 de enero de 2012.	Se solicitó información al Alcalde respecto a las razones para no atender el pedido de acceso a la información del recurrente sobre la percepción de viáticos de la autoridad edil.	Omisión de respuesta
Oficio N° 024-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 9 de febrero de 2012.	Se reiteró la solicitud de información.	Omisión de respuesta
Oficio N° 033-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 27 de febrero de 2012.	Se reiteró la solicitud de información.	Oficio N° 066-2012-MDC/LA, del 06 de marzo de 2012. Respuesta con dilación indebida y parcial.
Oficio N° 0113-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 4 de junio de 2012.	Se recomendó al Director Regional de Educación de Ayacucho que adopte las medidas para la investigación del caso.	
Oficio N° 0116-2012-DP/OD-AYAC/M-PUQ, del 28 de junio de 2012.	Se hizo de conocimiento de la Fiscalía Provincial Mixta de Lucanas, a fin que efectúe la investigación correspondiente.	

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Marco Antonio Arriaga La Rosa  <b>Cargo:</b> Director de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03  <b>Número de expediente:</b> 1110-2012/OD-LIMA  <b>Recurrente:</b> Guillermo Zárate Zárate</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 34-2012-DP/OD-LIMA-BA del 17 de enero de 2012.	Se solicitó información sobre medidas dispuestas para atender queja contra la Directora de la I.E. N° 016 «Miguel Grau», presentada el 28 de diciembre de 2010, por la presunta negativa de recibir el certificado de descanso médico fedateado por la Ugel y otorgado por el Minsa.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 453 -2012-DP/OD-LIMA-BA, del 13 de marzo de 2012.	Se reiteró el pedido de información	Omisión de respuesta.
Entrevista con la Jefa de la Oficina de Personal de Ugel N° 03, del 4 de abril de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Informó que el recurrente fue sancionado con 30 días sin goce de haber, habiéndosele descontado su remuneración del mes de marzo.
Oficio N° 195 -2012-DP/OD-LIMA el 15 de mayo de 2012.	Se recomendó al Director de la Ugel N° 03 atender la queja del recurrente, brindarle información sobre las acciones adoptadas y cumplir con el deber de colaboración para con la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica con una funcionaria de la Dirección de la Ugel N° 03, del 8 de junio de 2012.	Se indagó sobre estado de trámite de recomendación.	Informó que el expediente se remitiría a la Oficina de Personal para que se proyecte la respectiva resolución.

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Juana Celia Ríos Chu  <b>Cargo:</b> Jueza del 19° Juzgado de Familia de Lima  <b>Número de expediente:</b> 8201-2012/OD-LIMA  <b>Recurrente:</b> María Esperanza Carrión Estrada</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>Oficio N° 203-2012-DP/OD-LIMA-AJ, del 12 de abril de 2012.</p>	<p>Se solicitó informe del estado procesal del expediente N° 110-2008, sobre reconocimiento de unión de hecho y la fecha en que se debería emitir sentencia.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p>
<p>Visita al 19° Juzgado de Familia de Lima, el 27 de junio de 2012.</p>	<p>Se solicitó acceso a la lectura del Expediente N° 110-2008 a fin de revisar el estado procesal en que se encuentra.</p>	<p>No se permitió a la comisionada leer el expediente, indicándose que la jueza autorizó su revisión solo a la Jefa del Área de Derechos Humanos y Administración de Justicia de la OD Lima.</p>
<p>Visita al 19° Juzgado de Lima, el 2 de julio de 2012.</p>	<p>La Jefa del Área de Derechos Humanos y Administración de Justicia de la OD Lima revisó el expediente y advirtió el incumplimiento de plazos procesales.</p>	
<p>Oficio N° 397-2012-DP/OD-LIMA-AJ, del 17 de julio de 2013.</p>	<p>Se recomendó a la Jueza adoptar medidas para que, a la brevedad, se continúe con el trámite del proceso.</p>	<p>Oficio N° 00110 -2008-0-1801-JR-FC-19, con el que se remite la Resolución N° 45, del 20 de abril de 2012, autorizando por única vez la lectura del expediente. No dio respuesta a recomendación. Posteriormente, se tomó conocimiento de que el juzgado dispuso programar audiencia pendiente.</p>

<p><b>Nombre del funcionario:</b> George Víctor Collantes Fernández y Óscar Javier Zegarra Guzmán  <b>Cargo:</b> Secretario General y Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial del Callao  <b>Número de expediente:</b> 052-2012-DP/OD-CALLAO  <b>Recurrente:</b> Eduardo Enrique Fernández Vásquez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 052-2012-DP/OD-CALLAO, del 26 de enero de 2012.	Se solicitó información sobre el trámite de la queja del recurrente sobre mal uso del canon aduanero por parte del Alcalde Provincial del Callao, y que se nos remita copia de la respuesta a dicha solicitud.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 141-2012-DP/OD-CALLAO, del 20 de marzo de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 321-2012-DP/OD-CALLAO, del 24 de mayo de 2012.	Se recomendó a Gerente Municipal que disponga que el órgano competente responda al recurrente y cumpla con atender nuestros pedidos de información.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Juan Miguel Feijoo Navarrete  <b>Cargo:</b> Director de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ugel) de Tumbes  <b>Número de expediente:</b> 650-2012-OD/TUMBES  <b>Recurrente:</b> De oficio</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 139-2012-DP/OD TUMBES, del 2 de marzo de 2012.	Se recomendó el inicio de una investigación disciplinaria contra el Director de la I.E. N° 013 «Leonardo Rodríguez Arellano», por cobros indebidos durante la matrícula escolar, lo cual fue admitido por el funcionario durante una intervención conjunta con la Ugel.	Omisión de respuesta.
Visita al Director de la Ugel Tumbes, del 16 de abril de 2012.	Se reiteró el inicio de la investigación.	Se brindó información irrelevante.
Visita a la Ugel Tumbes, del 22 de mayo de 2012.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Visita a la Oficina de Control Interno de la Ugel Tumbes, del 6 de marzo de 2013.	Se puso el en conocimiento de la Oficina de Control Interno de la Ugel Tumbes.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre del funcionario:</b> Pedro Ángeles Gutiérrez y Roxy Polo Bardales  <b>Cargo:</b> Exdirector del Hospital Regional Cayetano Heredia y Exgerente de EsSalud, Piura  <b>Número de expediente:</b> 5310-2012/DP-PIURA  <b>Recurrente:</b> Luis Peña Masías</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1883- 2012-OD/ DP-PIURA, de 14 de noviembre de 2012.	Se recomendó al Director del Hospital que evalúe realizar una operación y colocar una prótesis de rodilla a la paciente Juana Angélica Masías Merino. Además, se solicitó información sobre: <i>i)</i> las medidas para la efectiva atención quirúrgica de la paciente y <i>ii)</i> las razones médicas o administrativas, de ser el caso, para no operar a la paciente.	Omisión de dar respuesta
Oficio N° 2035- 2012-OD/ DP-PIURA, del 17 de diciembre de 2012.	Se reiteró el pedido.	Omisión de dar respuesta
Oficio N° 029-2013-DP/ OD-PIU, del 4 de enero de 2013.	Se recomendó a EsSalud evaluar la realización de operación a la paciente, sin necesidad de referirla a otro hospital de la ciudad de Chiclayo. Se reiteró el pedido de información.	Omisión de dar respuesta
Entrevista con Gerente de EsSalud, Dra. Roxy Polo Bardales, y otros funcionarios, el 23 de enero de 2013.	Se reiteró el pedido de información sobre los motivos por los que no se procedía a intervenir a la paciente	Informó que una Junta Médica determinaría la viabilidad del implante de la prótesis, que se solicitó presupuesto para comprar cincuenta prótesis para más cirugías y que existían setenta casos similares en espera de implantes de prótesis. Se comprometió a constituir una comisión que evalúe estos casos y a informar al recurrente las implicancias de la intervención quirúrgica de la paciente.
Oficio N° 680-2013-DP/ OD-PIU, del 10 de mayo de 2013.	Se reiteró pedido de información y recomendación.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> José Puelles Puelles  <b>Cargo del funcionario:</b> Ejecutor Coactivo de la Municipalidad Distrital Castilla  <b>Número de expediente:</b> 2193-12/DP-PIURA  <b>Recurrente:</b> Alberto Cruz Bermeo</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 796-2012/OD-Piura, del 4 de junio de 2012.	Se solicitó información sobre el trámite de la ejecución coactiva contra la propietaria de un taller de mecánica ubicado en el AA.HH Miguel Grau de Castilla.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1077-2012/OD-Piura, del 1 de agosto de 2012.	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1603-2012/OD-Piura, del 4 de octubre de 2012.	Se puso en conocimiento de la Alcaldesa de Castilla la falta de respuesta de ejecutor coactivo.	Omisión de respuesta.
Entrevista con el Ejecutor Coactivo, del 26 de octubre de 2012.	Se reiteró pedido y se solicitó respuesta formal.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1838-2012/OD-Piura, del 12 de noviembre de 2012.	Se reiteró a la Alcaldesa el pedido de información.	Omisión de respuesta
Oficio Múltiple N° 014-2012-DP/OD-Piura, del 15 de noviembre de 2012.	Se comunicó al pleno de regidores la falta del deber de colaboración.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> José Hildebrando Crisanto Vilela  <b>Cargo del funcionario:</b> Alcalde de la Municipalidad Distrital de Bellavista, Sullana, Piura  <b>Número de expediente:</b> 1961-2012/DP-PIURA  <b>Recurrente:</b> Carlos Girón Zapata</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 752-2012-DP/PIURA, del 18 de mayo de 2012.	Se solicitó información sobre los motivos de la falta de atención del pedido de acceso a la información del recurrente, efectuada el 3 de abril de 2012.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica del 6 de junio de 2012, con el Alcalde del distrito.	Se reiteró solicitud y se instó a cumplir con el deber de cooperación.	Informó que ya se había atendido la solicitud, y que enviaría copia de la respuesta.
Comunicación telefónica del 12 de junio de 2012, con el señor Luis Pulache, funcionario responsable de entregar la información.	Se indagó sobre el trámite dado al pedido de información del recurrente.	Señaló que no había recibido ninguna solicitud al respecto.
Oficio N° 1023-2012-DP/PIURA, del 17 de julio de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica del 22 de agosto de 2012, con el funcionario Luis Pulache.	Se recomendó que cumpla con entregar toda la información solicitada por el recurrente.	Señaló haberse entregado parte de la información solicitada.
Oficio N° 1356-2012-DP/Piura, del 6 de septiembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica del 4 y 9 de octubre de 2012, con el funcionario Luis Pulache.	Se reiteró el pedido de información.	Indicó que estaban buscando los documentos solicitados.
Oficio N° 1677-2012-DP/-Piura, del 17 de octubre de 2012.	Se comunicó al Alcalde el incumplimiento del deber de cooperación.	Omisión de respuesta.

<b>Nombre completo del funcionario:</b> Juan Manuel Aguilar Hidalgo <b>Cargo del funcionario:</b> Gerente General del Gobierno Regional de Piura <b>Número de expediente:</b> 039-2012-DP/PIURA <b>Recurrente:</b> Martín Valdiviezo Cerdeña		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Reunión del 6 de enero de 2012 con miembros del Comité de Operaciones de Emergencia de Gobierno Regional de Piura.	Se solicitó determinar los riesgos en la margen derecha del río Piura, al existir construcciones en su ribera.	No se realizó mayor acción.
Oficio N° 136-2012-DP/OD-PIU, del 18 de enero de 2012.	Se recomendó requerir con urgencia al funcionario competente la información necesaria para determinar los riesgos, teniendo en cuenta la época de lluvias.	Omisión de respuesta.
Reunión del 7 de febrero de 2012, en el Comité de Operaciones de Emergencia del Gobierno Regional de Piura.	Se reiteró la recomendación.	Indicaron que se formularían los pedidos de información respectivos.
Oficio N° 250-2012-DP/OD-PIU, del 16 de febrero de 2012.	Se reiteró la recomendación.	Omisión de respuesta.
Comunicaciones telefónicas del 9 y el 23 de abril de 2012.	Se hace seguimiento a las recomendaciones formuladas	Se ofrece culminar el informe a la brevedad posible.
Oficio N° 741-2012-DP/OD-PIU, del 16 de mayo de 2012.	Se vuelve a recomendar que se realice la estimación de riesgos.	El 21 de junio de 2012 se recibe el informe que concluye que existe un riesgo alto en la margen derecha del río Piura.
Oficio N° 1083-2012-DP/OD-PIU, del 26 de julio de 2012.	Se recomienda coordinar con las autoridades competentes para realizar acciones que erradiquen el riesgo advertido.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Jorge Huanca Merino.  <b>Cargo del funcionario:</b> Alcalde de la Municipalidad Distrital de Suyo, Ayabaca, Piura  <b>Número de expediente:</b> 3865-2012/PIURA  <b>Recurrente:</b> Próspero Yangua Rodríguez</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1438-2012-DP/ Piura, del 21 de septiembre de 2012.	Se solicitó al Alcalde información sobre la queja del recurrente, por no realizarse la elección de jueces de paz del distrito de Suyo.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1684-2012-DP/ Piura, del 9 de noviembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica del 27 de diciembre de 2012, con el Alcalde Jorge Huanca, y del 3 de enero de 2013, con el Gerente Municipal Felipe Ruiz.	Se solicitó que se brinde respuesta a los oficios remitidos y se cumpla con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0391-2013-DP/ Piura, del 12 de marzo de 2013.	Se estableció vulneración del derecho del recurrente y se comunicó de la falta del deber de cooperación al Alcalde de Suyo.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Keelman Saavedra Vidangos  <b>Cargo del funcionario:</b> Gerente de Seguridad Ciudadana y Control Municipal de la Municipalidad Provincial de Piura  <b>Número de expediente:</b> 2473-12/DP-PIURA  <b>Recurrente:</b> Herber Artidoro Mantilla Caro</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1206-2012-DP/ OD-PIU, del 8 de agosto de 2012.	Se solicitó información documentada sobre las irregularidades en el trámite de la queja contra una carpintería metálica sin licencia de funcionamiento.	Señaló que se supervisó el lugar y encontraron el local cerrado. Información irrelevante.
Oficio N° 048-2012-DP/ OD-PIU, del 9 de noviembre de 2012.	Se comunicó a la Alcaldesa Provincial de Piura la falta al deber de colaboración de su funcionario. Se le recomendó atender el caso del recurrente y dar cuenta de lo realizado a la Defensoría del Pueblo.	Omisión de respuesta.

<b>Nombre completo del funcionario:</b> Jaime Arévalo Torres <b>Cargo del funcionario:</b> Director General del Hospital Nacional Sergio Bernales, Comas, Lima <b>Número de expediente:</b> 26860-2013/DP-OD LIMA NORTE <b>Recurrente:</b> Manzoni Vigo Bazán		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1025-2012-DP-OD-Lima/Norte, del 24 de octubre de 2012.	Se solicitó responder el pedido de reasignación por motivos de salud del recurrente y que se nos informe oportunamente sobre lo resuelto.	Omisión de respuesta.
Comunicación telefónica del 22 de noviembre de 2012, con la Oficina de Personal del Hospital.	Se reiteró el pedido de información y se indagó por el trámite del oficio remitido.	La secretaria señaló que el caso fue derivado al Ministerio de Salud (Minsa), con Oficio N° 3712-12.
Comunicación telefónica del 11 de diciembre del 2012, con el Minsa.	Se indagó por estado de trámite del Oficio N° 3712-12.	Informaron que trámite de reasignación debe ser atendido por el Hospital.
Comunicación telefónica del 11 de diciembre del 2012, con la Oficina de Recursos Humanos del Hospital.	Se señaló que Minsa no era competente para dar respuesta al pedido del recurrente y se indagó por el trámite del mismo.	La secretaria indicó que se remitió un oficio a la Dirección del Hospital a fin de que este responda nuestro pedido.
Entrevista con el abogado Roberto Casado López, del Hospital, el 21 de diciembre del 2012.	Se reiteró el pedido de información y se indagó por el estado de trámite del pedido del recurrente.	Señaló que el Minsa había efectuado algunas subsanaciones y se procedería a atender la solicitud pendiente.
Entrevista con el Director del Hospital, del 21 de enero de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Se comprometió a tratar el caso del recurrente en reunión de su equipo.
Oficio N° 243-2013-DP-OD-LIMA NORTE, del 8 de marzo de 2013.	Se recomendó al Director del Hospital que atienda la solicitud del recurrente y que dé respuesta a nuestros pedidos de información.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Nicolás Kusonoki Fuero  <b>Cargo del funcionario:</b> Alcalde de la Municipalidad Distrital de Comas, Lima  <b>Número de expediente:</b> 3841-2012-OD-LIMA NORTE  <b>Recurrente:</b> Junta Vecinal de la Urbanización La Pascana</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1146-2012-DP-OD-LIMA/NORTE, del 3 de diciembre de 2012.	Se solicitó información al Alcalde de Comas sobre implementación de Ordenanza N° 336 para la participación vecinal en la administración de áreas deportivas, y sobre las medidas para solucionar los problemas de seguridad y contaminación sonora del Minicomplejo «Micaela Bastidas».	Oficio N° 039-2012, del 14 de diciembre de 2012, donde se indica que la ordenanza no se implementa por no estar conformado el Comité Local de Deporte y Recreación, no haberse calificado los complejos deportivos y no existir procedimiento de reconocimiento de los comités en el Tupa.
Coordinación telefónica para entrevistas con el Alcalde y el Gerente Municipal, durante diciembre del 2012.	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 070-2013-DP-OD-LIMA/NORTE.	Se solicitó entrevista con el Alcalde para obtener la información requerida.	El 7 de febrero de 2013 dispuso que nos reciba el Gerente Municipal, quien se compromete a atender el caso y dar respuesta.
Oficio N° 175-2013-DP-OD-LIMA/NORTE, del 20 de febrero de 2013.	Se reiteró la recomendación para implementar la ordenanza y solucionar el problema del Minicomplejo «Micaela Bastidas».	Oficio N° 34-2013-GM/MDC, recibido el 12 de marzo de 2013, en el que señaló que se está implementando la ordenanza. No precisa qué medidas se están adoptando para solucionar el problema del minicomplejo.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> William Aguirre Llamas  <b>Cargo del funcionario:</b> Director de la Subregión de Cangallo, Ayacucho  <b>Número de expediente:</b> N° 3621-2012-DP/AYACUCHO  <b>Recurrente:</b> Marcelino Toledano Mendieta</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 842-2012-DP-OD/AYA, del 12 de septiembre de 2012.	Se solicitó al Director de la Subregión de Cangallo información sobre la falta de pago como obrero eventual del recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1117-2012-DP-OD/AYA, del 18 de diciembre de 2012.	Se reiteró pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1313-2013-DP-OD/AYA, del 29 de abril de 2013.	Se solicitó al Presidente Regional de Ayacucho disponer el inicio del proceso administrativo contra el funcionario responsable por la falta de respuesta de la información solicitada.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Roberto Carlos Salazar Maldonado  <b>Cargo del funcionario:</b> Director de la Dirección Regional de Trabajo de Ucayali  <b>Número de expediente:</b> 3510-2012-OD/UCAYALI  <b>Recurrente:</b> Sindicato Único de Trabajadores en Construcción Civil de Ucayali</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 620-2012-DP/OD-UCAYALI, del 3 de septiembre de 2012.	Se solicitó información sobre el incumplimiento de obligaciones laborales por parte del Consorcio Arenal contra los recurrentes.	Información parcial.
Oficio N° 63-2013-DP/OD-UCAYALI, del 22 de febrero de 2013.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con Roberto Salazar, Director Regional, del 7 de mayo de 2013.	Se reiteró solicitud de información.	Información parcial.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Víctor Corrales Visa  <b>Cargo del funcionario:</b> Juez del Juzgado Mixto de Grau, Apurímac  <b>Número de expediente:</b> 713-2012/DP-APURÍMAC  <b>Recurrente:</b> Juber Valenzuela Barrientos</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 429-2012-OD-APUR, del 17 de mayo de 2012.	Se solicitó información sobre el estado del trámite del Expediente N° 22-2006, y copias certificadas de algunas piezas procesales.	Omisión de respuesta.
Oficios N° 535, 565 y 619-2012-OD-APUR/fro del 12 de julio, 18 de julio y 10 de agosto de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 806-2012-OD-APUR, del 30 de octubre de 2012.	Se hizo de conocimiento del Presidente de la Corte Superior de Apurímac la actitud del funcionario y se le solicitó que informe a la Oficina Defensorial sobre las medidas adoptadas.	Oficio N° 1026-2012-P-CSJAP/PJ, del 11 de diciembre de 2012, por disposición del superior, se nos remitió de manera tardía información solicitada.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Alberto Coayla Vilca  <b>Cargo del funcionario:</b> Alcalde de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, Moquegua  <b>Número de expediente:</b> 1068-2012-OD/MOQUEGUA  <b>Recurrente:</b> Yaqueline Alcázar Cárdenas</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1348-2012-DP/OD-MOQ.01, del 16 de octubre de 2012.	Se solicitó información sobre el trámite de la queja por maltrato de personal edil hacia la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1476-2012-DP/OD-MOQ.01, del 14 de noviembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con Asistente de Alcaldía, del 22 de noviembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Información irrelevante.
Oficio N° 1597-2012-DP/OD-MOQ.01, del 10 de diciembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Entrevista con Asistente de Alcaldía, del 12 de diciembre de 2012.	Se recordó nuevamente la obligación de brindar información y cooperar con la Defensoría del Pueblo.	Informó que el Alcalde envió los Memorando N° 449 y 450-2012-A-MPMN, para que la Unidad Operativa de Servicio de Maquinaria y Equipo, y la Subgerente de Personal, informen sobre el caso.
Oficio N° 1687-2012-DP/OD-MOQ.01, del 28 de diciembre del 2012.	Se reiteró el pedido de remisión de documentos sobre atención de queja.	Omisión de respuesta.
Entrevista con la asistente administrativa del 19 y 22 de abril de 2013.	Se exhortó a cumplir con el deber de cooperación y resolver queja pendiente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0501-2013-DP/OD-MOQ.03, del 8 de mayo de 2013.	Se recomendó al Alcalde que resuelva la queja de la recurrente.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Liliana Guevara Rosales  <b>Cargo del funcionario:</b> Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Nieto, Moquegua  <b>Número de expediente:</b> 1187-2012-OD/MOQUEGUA  <b>Recurrente:</b> Amparo Rueda Arce</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1367-2012-DP/OD-MOQ.02, del 19 de octubre del 2012.	Se solicitó información sobre los motivos de la falta de atención del pedido acceso a la información pública de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1496-2012-DP/OD-MOQ.02, del 8 de noviembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Oficio N° 04260-2012-GRM-DRE-MOQ/UGELMN, del 13 de noviembre de 2012. Se remitió información irrelevante.
Oficio N° 1486-2012-DP/OD-MOQ.02, del 20 de noviembre de 2012.	Se recomendó a la funcionaria que cumpla con el procedimiento de acceso a la información pública.	Omisión de respuesta.
Oficios N° 1584 y 1699-2012-DP/OD-MOQ.02, del 7 y 28 de diciembre de 2012.	Se reiteró la recomendación y el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 92-2013-DP/OD-MOQ.02, del 22 de enero del 2013.	Se hizo de conocimiento de la Dirección Regional de Educación de Moquegua falta de deber de cooperación y se solicitó informar sobre medidas adoptadas.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Liliana Guevara Rosales  <b>Cargo del funcionario:</b> Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Mariscal Nieto, Moquegua  <b>Número de expediente:</b> 1190-2012-OD/MOQUEGUA.  <b>Recurrente:</b> Elizabeth Condori Condori</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1369-2012-DP/OD-MOQ.02, del 19 de octubre de 2012.	Se solicitó información sobre la queja por irregularidades en la atención de denuncia de la recurrente y copias del Expediente N° 062-2012 remitida por la I.E. «Manuel C. de la Torre».	Oficio N° 04259-2012-GRM-DRE-MOQ/UGELMN del 13 de noviembre de 2012. Se remitió información irrelevante.
Oficio N° 1487-2012-DP/OD-MOQ.02, del 20 de noviembre de 2012.	Se recomendó cumplir con el deber de cooperación.	Omisión de respuesta.
Oficios N° 1586 y 16912012-DP/OD-MOQ.02, del 10 y 28 de diciembre de 2012.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 92-2013-DP/OD-MOQ.02, del 22 de enero de 2013.	Se hizo de conocimiento de la Dirección Regional de Educación de Moquegua la falta del deber de cooperación y se solicitó informar sobre las medidas adoptadas.	Omisión de respuesta.

<p><b>Nombre completo del funcionario:</b> Segundo Nicolás Días Aquino (Alcalde revocado) y Rosa Elías Ávila (Alcalde reemplazante)  <b>Cargo del funcionario:</b> Alcaldes de la Municipalidad Distrital de Magdalena de Cao, Ascope, La Libertad  <b>Número de expediente:</b> 4712-2012/DP-OD LA LIBERTAD  <b>Recurrente:</b> Wilfredo Vargas De la Cruz</p>		
Número de oficio u otra actuación defensorial	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>Oficio N° 1068-2012-DP/OD-La Lib, del 20 de septiembre de 2012 (dirigido al Exalcalde).</p> <p>Oficio N° 1433-2012-DP/OD-La Lib, del 3 de diciembre de 2012 (dirigido al Exalcalde).</p> <p>Oficio N° 002-2013-DP/OD-La Lib, del 9 de enero del 2013 (dirigido a Alcaldesa actual).</p> <p>Entrevista con Alcaldesa, el 19 de febrero de 2013.</p> <p>Comunicación telefónica con Alcaldesa, del 11 de marzo de 2013.</p>	<p>Se recomendó entregar la información pública solicitada por el recurrente e informar de acciones adoptadas.</p> <p>Se reiteró el pedido de información.</p> <p>Se instó a atender la recomendación efectuada, dar respuesta a la recurrente e informarnos.</p> <p>Se reiteró pedido de información.</p> <p>Se le recordó el compromiso asumido y el tiempo transcurrido.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p> <p>Omisión de respuesta.</p> <p>Omisión de respuesta.</p> <p>Se comprometió a responder el pedido hasta el 28 de febrero de 2013.</p> <p>Refirió que coordinará con el Gerente Municipal para brindar respuesta.</p> <p>El recurrente optó por denunciar a la Alcaldesa ante el Ministerio Público.</p>

## CAPÍTULO 5

### REFLEXIONES FINALES

Garantizar la plena vigencia de los derechos fundamentales y constitucionales de las personas y la comunidad constituye el efecto y la medida de todas las acciones que la Defensoría del Pueblo ha realizado durante todos sus años de existencia. Ello no solo porque es nuestro mandato constitucional, sino también porque es un principio rector que explica nuestro rol de colaborador crítico del Estado.

En ese sentido debe entenderse nuestra permanente labor de supervisión y el énfasis constante que ponemos en la necesidad de fortalecer y modernizar la administración pública y consolidar la gobernabilidad democrática. Estos, por cierto, no son un fin en sí mismos, sino medios para garantizar a toda la ciudadanía un contexto de mejores posibilidades para la protección y el ejercicio de sus derechos y, a fin de cuentas, una mejor calidad de vida y un pleno desarrollo humano. No podemos admitir, pues, acciones que desde la sociedad o el Estado sean indiferentes o lesivas a la dignidad de las personas, a la realización de sus derechos o, peor aún, que se orienten a su negación y vulneración.

Conscientes de este papel, durante el 2012 hemos redoblado nuestros esfuerzos para mejorar el nivel de cobertura y calidad de los servicios destinados a la población, como lo evidencian los 141,902 casos atendidos a nivel nacional, tanto a través de nuestras 38 oficinas y módulos y de nuestros viajes itinerantes a las zonas más pobres y alejadas ubicadas en 701 distritos. De ese modo, hemos tomado conocimiento de algunas buenas prácticas en la administración pública, que en su oportunidad hemos resaltado. Sin embargo, aún existe una agenda amplia cuya atención exige el mayor compromiso de los servidores, los funcionarios públicos y de quienes adoptan las decisiones desde el Estado.

En materia de salud, por ejemplo, la política de aseguramiento universal viene logrando que más personas tengan la posibilidad de recibir atenciones médicas, pese a lo cual un amplio 40.3% de la población sigue sin contar con seguro alguno. Por su parte, la calidad del servicio presenta serias deficiencias, expresadas en demoras para la obtención de citas médicas, intervenciones quirúrgicas, referencia de pacientes y falta de medicinas, entre otros.

Ello hace necesario que se tome medidas urgentes para fortalecer el rol del Ministerio de Salud en la supervisión nacional de la política pública y priorizar aspectos como maternidad segura, atención de víctimas de violencia doméstica,

medidas de reducción de desnutrición crónica infantil, salud mental, entre otros, y mejorar la inversión en infraestructura y recursos humanos, habida cuenta del déficit existente.

En materia de educación, debe incidirse tanto en el acceso como en la conclusión de los estudios en los niveles inicial, primaria y secundaria, con un énfasis adicional en las zonas rurales, debido a que aquí presenta mayores dificultades, como lo grafica la tasa de atraso escolar: 32.6% en zonas rurales y 12.2% en zonas urbanas. Junto con ello, instamos a que las políticas educativas incorporen activamente las perspectivas de género, igualdad y no discriminación, educación inclusiva y educación intercultural bilingüe.

El acceso a la educación exige también que se mejoren los niveles de coordinación y monitoreo de las instancias competentes para garantizar el uso de recursos en el mantenimiento oportuno de la infraestructura de los colegios, o para prevenir y sancionar los cobros irregulares y condicionamientos durante los procesos de matrícula. Así también se debe afianzar los programas de alimentación escolar y la política contra el acoso escolar o *bullying*.

Por otra parte, debemos insistir en la necesidad de incorporar la perspectiva de igualdad y no discriminación en todas las políticas y acciones del Estado, pues la magnitud de los problemas de desigualdad, exclusión, racismo y discriminación en general sigue mostrando que esta compleja problemática requiere de esfuerzos constantes.

De otro lado, en materia ambiental, se debe fortalecer las políticas de erradicación de los pasivos ambientales y contaminación en las ciudades y de promoción de una ciudadanía ambiental. En ese sentido, saludamos la creación del novísimo Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles (Senace) y señalamos como prioridad su fortalecimiento e implementación. En igual sentido, debe continuarse con el diseño de la política nacional forestal y de fauna silvestre, la pronta reglamentación de la Ley N° 29763, las acciones para garantizar una adecuada institucionalidad en este ámbito (a partir de Serfor, Sinafor, Conafor y el Plan Nacional Anticorrupción del Sector Forestal) y los compromisos pendientes en esta materia contenidos en el Acuerdo de Promoción Comercial Perú-Estados Unidos.

El Estado tiene también tareas urgentes como actualizar los reglamentos ambientales y límites máximos permisibles (LMP), desplegar un mayor trabajo de legitimación social en los procesos de evaluación de estudios ambientales y, asimismo, mejorar la supervisión de las empresas para que cuenten con la autorización previa de los titulares de los terrenos, especialmente cuando se trate de tierras comunales. Del mismo modo, se requiere atender con urgencia la falta de remediación de los pasivos ambientales generados por proyectos mineros y energéticos, así como un mayor control frente a la expansión de las actividades mineras informales e ilegales.

Garantizar los derechos de los pueblos indígenas constituye un tema de primer orden. Por eso mismo, deben mejorarse las acciones y estrategias para garantizar el derecho a la consulta previa, así como publicarse la Base de Datos Oficial de Pueblos Indígenas u Originarios, sin que ello obstaculice la realización de los procedimientos de consulta. También deben considerarse las garantías reconocidas sobre el derecho a la salud de los pueblos en situación de aislamiento y contacto inicial, definirse los lineamientos y estándares que aseguren el derecho a la propiedad comunal de los pueblos indígenas y, además, garantizarles el acceso a la justicia.

En lo que concierne al derecho a la vida e integridad personal, los casos reportados en el presente informe ponen de manifiesto la necesidad de potenciar las medidas y estrategias para preservar la vida de nuestros policías y militares, más aún en contextos tan peligrosos y complejos como el de la pacificación en las zonas de los valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (Vraem). Del mismo modo, se necesita garantizar una adecuada atención a los heridos hasta su total restablecimiento y, de ser el caso, brindar todo el apoyo posible a los familiares del personal fallecido.

El 2012 terminó con 229 conflictos sociales y con un saldo de 24 muertos y 649 heridos. Debemos destacar que el Estado ha recuperado la idea del diálogo como principal instrumento de gestión de los conflictos. Sin embargo, aún falta desarrollar más capacidad preventiva, habilidad para negociar en escenarios complejos y políticas públicas que modifiquen la actual relación entre los actores, con una incidencia particular en las zonas rurales del país. En esa perspectiva, la institucionalidad democrática tiene aún el reto de armonizar los intereses diversos y contradictorios a través de la intermediación política, la gestión pública, los procedimientos administrativos y judiciales y los procesos de diálogo.

En cuanto a seguridad ciudadana, persisten altos niveles de incidencia delictiva y de inseguridad de la población. Al respecto, urge que el diseño institucional articule y coordine las acciones para brindar una respuesta integral, oportuna y eficaz. En ese camino, el fortalecimiento de la Policía Nacional es un tema urgente, más aún cuando el Primer Censo Nacional de Comisaría arrojó que 1,177 comisarias no ejecutaron acciones de mantenimiento preventivo y correctivo de su infraestructura, que solo 61 han tenido una inspección técnica de seguridad de defensa civil y, por último, que 461 evidencian un mal estado de conservación.

En materia de atención a los usuarios, debe incidirse en el tratamiento de denuncias e investigaciones, pues se ha constatado que existe demora en la conclusión de casos, sobre todo de violencia familiar y sexual, así como la necesidad de adoptar medidas para proteger la identidad de las víctimas. Fortalecer las capacidades del personal del servicio municipal de serenazgo, del sistema penitenciario y penal juvenil, es también parte de esta agenda estatal en seguridad ciudadana.

Respecto del reclutamiento indebido de menores de edad, si bien esta práctica ha disminuido, aún se siguen presentando casos de ilegal captación, con mayor frecuencia en las regiones de Loreto y Ucayali. En este tema, debemos insistir en el cumplimiento irrestricto de la Ley del Servicio Militar, que, junto con establecer su carácter voluntario, prohíbe la captación forzosa de personas y señala responsabilidad en aquellos funcionarios que recluten a menores de edad.

Por otra parte, rechazamos frontalmente el reclutamiento y la utilización de niños en actividades terroristas, pues contravienen los más elementales principios de humanidad. En consecuencia, el Estado debe adoptar medidas urgentes para prevenir la captación, reclutamiento, traslado y explotación de niños, niñas y adolescentes, así como para su recuperación y atención necesaria hasta su reinserción en la sociedad.

La trata de personas es una grave problemática a la que hemos dado prioridad durante este periodo, pues la mayoría de sus víctimas son niñas, niños y adolescentes. Por eso, las acciones del Estado deben orientarse a prevenir y sancionar a los responsables de este delito, así como al rescate y la reinserción de las víctimas. Por tanto, puntos de especial preocupación en la agenda pública deben ser: focalizar los lugares de captación para desarrollar más operativos y patrullajes, garantizar asistencia legal y protección a las víctimas durante la investigación y los procesos judiciales y, asimismo, establecer medidas que permitan su total recuperación física y psicológica.

El Estado tiene aún retos respecto de la documentación de las personas, pues cerca del 4.6% de la población se encuentra indocumentada. Este constituye un problema de exclusión social que afecta a las poblaciones más vulnerables, pues las sitúa en una situación de invisibilidad respecto de las políticas públicas. De hecho, no hay posibilidad de que puedan ingresar a un programa social o inscribirse en el SIS, si no cuentan con su documento de identidad.

En cuanto al proceso de reparaciones a las víctimas del período 1980-2000, los resultados obtenidos no evidencian el cumplimiento integral de la Ley N° 28592 debido al desorden y ausencia de liderazgo en la labor del ente competente —Cman—, así como a la falta de una voluntad política que permita asignar los recursos necesarios, modificar el Decreto Supremo N° 051-2011-PCM o encaminar adecuadamente los programas de educación, salud, promoción y acceso habitacional, reparación económica, entre otros. En tal sentido, se debe asegurar el presupuesto necesario para garantizar la ejecución de los programas de reparación, así como articular las acciones del Gobierno Nacional con la participación de los gobiernos regionales y locales.

Asimismo, hemos recomendado continuamente incorporar la perspectiva de lucha contra la corrupción, transparencia y acceso a la información pública como mecanismos de prevención, monitoreo y sanción en todas las políticas públicas, alentando no solo a denunciar estos hechos, sino a educar a la población en la

prevención de las graves consecuencias que se generan en la vida de todas las personas. Del mismo modo, consideramos de suma importancia el compromiso real de todo el aparato estatal para que las acciones, estrategias y medidas adoptadas a partir del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción 2011-2016, permitan obtener los resultados ahí plasmados.

La promoción de la transparencia y el acceso a la información pública deben ser dos pilares fundamentales para garantizar una gestión estatal moderna, inclusiva, descentralizada y libre de corrupción, que busque asegurar la plena vigencia de los derechos de las personas y el eficiente manejo de los recursos del Estado.

En cada uno de los temas sintetizados se pone de manifiesto el necesario cumplimiento de acciones de parte del Estado para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales de las personas. Ello conlleva, a su vez, a otra importante reflexión: para hacer realidad los derechos humanos requerimos del adecuado funcionamiento de la administración pública, lo que exige la participación, especialmente, de quienes tienen la responsabilidad de la toma de decisiones en el Estado, para apostar firmemente por una institucionalidad estatal eficiente, y acometer con transparencia e idoneidad cada uno de los retos esbozados.

Como puede verse, la institución ha continuado activamente con su tarea de defensa de los derechos fundamentales y de supervisión a la administración estatal, preservando su autonomía y manteniendo una atención eficiente a la ciudadanía. Su labor no se ha detenido y, por el contrario, se ha fortalecido. En este contexto, la Defensoría del Pueblo reconoce la decisión del Congreso de la República y del Poder Ejecutivo de aprobar nuestra nueva escala remunerativa —congelada desde su fundación— que permite al personal de nuestra institución contar con salarios más acordes con su nivel de capacitación profesional y con las remuneraciones que perciben otros organismos autónomos.

Asimismo, debemos expresar nuestra preocupación por la falta de elección del titular de nuestra institución, por lo que reiteramos nuestra exhortación para que, a la brevedad posible, la Representación Nacional agote todos los esfuerzos necesarios para lograr un consenso transparente que permita la designación de un profesional con probada independencia, trayectoria democrática y compromiso sincero con la defensa de los derechos fundamentales. Estamos seguros que una decisión en este sentido será valorada favorablemente por la ciudadanía.

Creemos firmemente que el Estado puede y debe avanzar en la atención de los temas ya señalados, pues así como hemos constatado problemas generados por su mal funcionamiento, también hemos sido testigos de la valía y el esfuerzo honesto de funcionarios y funcionarias que, honrando las responsabilidades que se les ha asignado, trabajan con denuedo y constancia para mejorar los contextos de vida de sus conciudadanos, sin mayor aspiración que la legítima satisfacción del deber cumplido.

Por consiguiente, las carencias en que viven importantes sectores de nuestra población y las falencias advertidas desde el Estado no deben suponer, en modo alguno, una actitud de zozobra ni de desaliento para quienes tienen hoy la enorme responsabilidad de conducir los destinos del país. Por el contrario, deben ser vistas como una oportunidad de superar los problemas históricos del país y poner su mejor esfuerzo para ello.

Defender los derechos humanos, como lo exige nuestra Constitución Política, demanda una vocación de servicio indesmayable y una actitud de férreo compromiso, desde el Estado, con quienes han depositado en la institucionalidad democrática sus aspiraciones y anhelos de alcanzar una vida digna. La Defensoría del Pueblo, por su parte, reafirma su compromiso inquebrantable de continuar con su labor sin perder de vista este objetivo.

## ANEXO 1

### PRESUPUESTO INSTITUCIONAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

#### 1. Presupuesto institucional

Para el año fiscal 2012, nuestra institución presentó ante el MEF un requerimiento presupuestal de S/. 48'217,253.00 por la fuente de Recursos Ordinarios, el cual permitiría financiar, a saber: *i*) la continuación de la política de despliegue territorial en las zonas más alejadas del país, *ii*) la adquisición de licencias, software y equipos de cómputo para las unidades orgánicas, *iii*) el financiamiento de actividades que eran financiadas por entes cooperantes y *iv*) la implementación de una nueva escala remunerativa. Sin embargo, el presupuesto asignado por el MEF fue de solo S/. 41'359,000.00, es decir: 14% menos de lo solicitado. Por este motivo, hubo que priorizar actividades para lograr las metas trazadas para este periodo.

Por la fuente de financiamiento denominada Donaciones y Transferencias, se consideró un presupuesto inicial de apertura de S/. 842,258, el cual está conformado por los desembolsos recibidos de los convenios con diferentes agencias de cooperación internacional que integran la Canasta de Fondos.

En ese sentido, el Presupuesto Institucional de Apertura para el año 2012, por toda fuente de financiamiento, ascendió a S/. 42'201,258.00, de los cuales S/. 41'359,000.00 corresponden a la fuente de Recursos Ordinarios, que representa el 98% del total, mientras que S/. 842,258 corresponden a la fuente de Donaciones y Transferencias, que representa el 2%, como se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 1**  
**Presupuesto Institucional de Apertura 2012**  
**(en nuevos soles)**

Pliego / Fuente de financiamiento	Financiamiento	%
Recursos Ordinarios	41'359,000	98%
Donaciones y Transferencias	842,258	2%
Presupuesto Institucional de Apertura	42'201,258	100%

**Fuente:** Sistema Integrado de Administración Financiera (Siaf).

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

Los modificaciones en el Presupuesto Institucional de la Defensoría Pueblo para el año 2012 corresponden a: la incorporación de recursos provenientes del Saldo de Balance generado al cierre del ejercicio 2011, la asignación de nuevos recursos dispuesto por el MEF y de los desembolsos efectuados en base a los convenios suscritos con la cooperación internacional.

Así, por la fuente denominada Recursos Ordinarios se incorporaron recursos por un monto total de S/. 130,893.00 destinados al pago de aguinaldo por fiestas patrias y navidad de los trabajadores contratados bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS)

En relación con la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias, se incorporó el saldo de balance del año 2011, que comprende los recursos que se ejecutan bajo la modalidad de «Canasta de Fondos». Asimismo, como parte de estos saldos de balance se incorporó recursos en el marco del convenio de Cooperación con la Unión Europea.

Además a través del saldo de balance se han incorporado recursos por la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, por un monto de S/. 6,424.00

Posteriormente hemos recibido nuevos aportes de entes cooperantes como los de la Agencia de Cooperación *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ) GmbH, Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid), Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el empoderamiento de las Mujeres (ONU- Mujeres) y la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (Acidi). En consecuencia, el presupuesto final en la fuente de Donaciones y Transferencias asciende a S/. 8'891,909.00, cuyo detalle se muestra en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 2**  
**DETALLE DEL PRESUPUESTO POR LA FUENTE DE**  
**DONACIONES Y TRANSFERENCIAS**  
**(en nuevos soles)**

Presupuesto inicial 2012	842,258.00
Saldos de balance 2011	5'624,463.00
Canasta de fondos	5'586,183.00
Unión Europea	38,280.00
Agencia de Coop. <i>Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit</i> (GIZ)	73,035.00
Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (Aecid)	1'743,165.00
ONU-Mujeres	66,179.00
Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (Acidi)	542,809.00
Total de fuente Donaciones y transferencias	8'891,909.00

**Fuente:** Siaf. **Elaboración:** Oppre.

En tal sentido, al cierre del ejercicio presupuestal 2012, por toda fuente de financiamiento, el Presupuesto Institucional fue de S/ . 50'388,226.00. Sus detalles los muestra el cuadro siguiente:

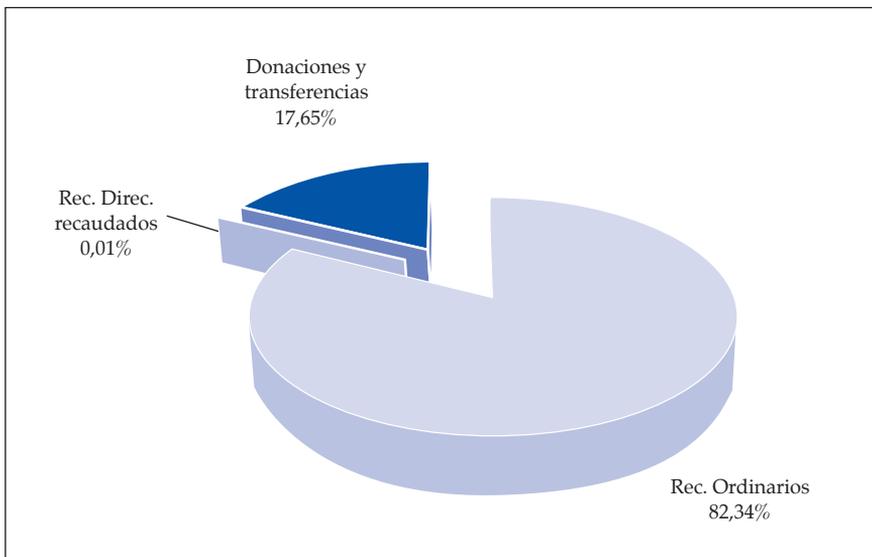
**Cuadro N° 3**  
**Presupuesto Institucional Modificado 2012**  
**(en nuevos soles)**

Fuente de financiamiento	PIA	PIM	Variación PIM-PIA
Recursos ordinarios	41'359,000.00	41'489,893.00	130,893.00
Recursos directamente recaudados	0.00	6,424.00	6,424.00
Donaciones y transferencias	842,258.00	8'891,909.00	8'049,651.00
<b>TOTAL</b>	<b>42'201,258.00</b>	<b>50'388,226.00</b>	<b>8'186,968.00</b>

Fuente: Siaf. Elaboración: Oppre.

En el gráfico siguiente se puede apreciar la proporción de estas fuentes de financiamiento respecto del presupuesto total de la institución.

**Gráfico N° 1**  
**PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2012**  
**PROPORCIONES SEGÚN FUENTE**  
**(en nuevos soles)**



A continuación presentamos la evolución del presupuesto institucional de la Defensoría del Pueblo en sus quince años de funcionamiento:

**Cuadro N° 4**  
**Evolución del Presupuesto Institucional por fuente de financiamiento 1996-2012**  
**(en nuevos soles)**

Período	Recursos ordinarios			Recursos directamente recaudados	Donaciones y transferencias
	Inicial	Ampliación-reducción	Total		
1996	1'206,000.00	2'641,000.00	3'847,000.00	0	385,399
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	0.00	7'778,974.00
2001	15'606,000.00	420,931.00	16'026,931.00	0.00	6'395,872.00
2002	16'579,891.00	0.00	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	0.00	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	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

Fuente: Siaf. Elaboración: Oppre.

## 2. Cooperación internacional

La Defensoría del Pueblo realizó esfuerzos compartidos y acciones concertadas y acordadas con once organismos de Cooperación Internacional (entidades y gobiernos) para la gestión y ejecución, durante el 2012, de un programa, trece proyectos y una actividad, los cuales estuvieron destinados a reforzar el cumplimiento de su mandato constitucional, en concordancia con la visión institucional y su Plan Estratégico Institucional 2011-2015 Reformulado.

Las modalidades de administración utilizadas para la ejecución del programa, de los proyectos y de la actividad fueron donaciones y contribuciones. Los recursos de las primeras son administrados directamente por la Defensoría del Pueblo, mientras que los recursos de las segundas son administrados bien por la propia entidad cooperante, bien por terceros.

En la modalidad de donaciones operó el mecanismo de la denominada Canasta de Fondos, por la cual las entidades cooperantes aportaron a una mayor armonización y alineamiento de los recursos para el desarrollo de un programa integral estratégico de nuestra institución.

La Canasta de Fondos es una modalidad innovadora de cooperación financiera internacional no reembolsable que consiste en la contribución de recursos procedentes de diferentes fuentes cooperantes para la ejecución de un programa o proyecto institucional, según procedimientos comunes para todos los participantes.

A partir del 1 de marzo de 2006, la Canasta de Fondos ha financiado, conjuntamente con otras modalidades de cooperación internacional y con la fuente de Recursos Ordinarios, el Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos». Entre el 2006 y el 2010, ha incluido las contribuciones financieras de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (Cosude), la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (Acdi), la Agencia Sueca de Cooperación para el Desarrollo Internacional (Asdi) y la Agencia Española de Cooperación Internacional (Aeci). Asimismo, a partir de septiembre del 2009, el Gobierno del Reino de Bélgica decidió incorporarse a la Canasta de Fondos mediante un mecanismo especial, a saber: la cooperación delegada.

### **Organismos internacionales, gobiernos cooperantes e instituciones extranjeras que han contribuido con la Defensoría del Pueblo**

A continuación, se presentan el programa, los proyectos y la actividad ejecutados, clasificados por modalidad de administración y subclasificados por área temática y entidad cooperante.

#### **Donaciones**

##### *Inclusión social*

- Canasta de fondos: Acdi, Aecid y Bélgica (Cooperación delegada con Aecid). «Programa: la promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos 2006-2013».
- Unión Europea  
«Proyecto de inclusión social: identidad y ciudadanía 2010-2012».

*Mujer*

- ONU Mujeres  
«Proyecto de supervisión defensorial a los gobiernos regionales en el marco de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para la reducción de las brechas de género existentes en cada región 2011-2013».

*Conflictos sociales*

- *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*  
«Proyecto para fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales del Perú 2011-2013».

**Contribuciones***Inclusión social*

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (Pnud)  
«Proyecto de promoción al derecho a la igualdad y no discriminación 2009-2013». Administrado por la propia fuente.

*Educación*

- Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (Unicef)  
«Proyecto de apoyo de la Defensoría del Pueblo para el fortalecimiento de la política de educación intercultural bilingüe 2012-2013». Administrado en la Defensoría del Pueblo por encargo de Unicef.

*Salud*

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (Pnud)  
«Proyecto de incorporación de la perspectiva de derechos en la respuesta desde el Estado frente a la epidemia de VIH/Sida 2009-2012». Administrado por la propia fuente.

*Conflictos sociales*

- *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*  
«Promoviendo la implementación del derecho a la consulta e información como aporte de la prevención de conflictos sociales en el Perú». Administrado por la propia fuente.

*Lucha contra la corrupción*

- Aecid  
«Proyecto para fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos regionales y de las organizaciones de la sociedad civil para asegurar la transparencia en la gestión pública 2009-2012». Administrado por el Pnud.

*Fortalecimiento institucional*

- *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)*  
«Proyecto para el fortalecimiento de la acción defensorial a través del monitoreo y seguimiento de las recomendaciones defensoriales 2009-2012». Administrado por la propia fuente.  
  
«Proyecto para fortalecer la labor de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo en temas de conflictos sociales y gobernabilidad 2010-2014—Programa de expertos integrados CIM/GIZ». Administrado por la propia fuente.  
  
«Proyecto para la adaptación al cambio climático y enfoque de derechos 2010-2012—Programa de Expertos Integrados CIM/GIZ». Administrado por la propia fuente.
- *Progetto Mondo Movimento Laici America Latina (Mlal)*  
«Proyecto Perú *and Beyond*: promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea 2011-2014». Administrado por la propia fuente 2011-2014.
- Australia, Agencia Australiana de Cooperación al Desarrollo  
«Proyecto para pasantías entre la Defensoría del Pueblo de Australia y Defensoría del Pueblo de Perú 2012-2013». Administrado por la propia fuente.
- Cuso-VSO Eniex Canadiense  
«Actividad para el fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional de la Defensoría del Pueblo en la Sede Central y en la Oficina Defensorial de Ayacucho e identificación de necesidades de capacitación». Administrado por la propia fuente.

**Resultados obtenidos con el apoyo de la cooperación internacional****Defender la plena vigencia de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y la comunidad ante la administración estatal**

La cooperación internacional complementó las acciones desarrolladas por la Defensoría del Pueblo desde la perspectiva del enfoque integral de derechos con el propósito de poner énfasis en la restitución de los derechos vulnerados, especialmente de aquellas personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión.

En ese sentido, el programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos» aportó a la estrategia «Acción Itinerante Defensorial» (AID), que se consolida como una de las formas más importantes de acercamiento de la Defensoría a la población más pobre y vulnerable. Así, este

programa contribuyó a la atención de 17,352 casos, a realizar 1,136 acciones de promoción durante viajes itinerantes y, por último, a capacitar y sensibilizar a 43,741 personas (4,340 funcionarios y 39,401 pobladores).

En cuanto a la sistematización de actividades de promoción de derechos se logró el Registro de Información Anual, que reportan las distintas unidades orgánicas de la institución a nivel nacional, para lo cual se desarrolló 1,346 actividades de promoción de derechos, 129,516 personas fueron informadas sobre sus derechos: 61,946 mujeres, 52,476 varones, 15,094 niños y niñas; de las cuales 113,573 corresponden a la sociedad civil y 15,943 a funcionarios.

Asimismo, nuestra institución contribuyó a que el Congreso de la República apruebe la nueva Ley de personas con discapacidad, Ley N° 29973, y la nueva Ley que garantiza los derechos de las personas con problemas de salud mental, Ley N° 29889.

Asimismo, contribuimos a que las municipalidades de Santa, en Áncash, así como San Juan de Lurigancho y Chosica, en Lima, emitieran ordenanzas municipales que sancionan las conductas discriminatorias, que suman sesenta con las que se vienen aplicando en algunas municipalidades. También favoreció que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) inicie de oficio la investigación para determinar si las empresas aseguradoras de vida y salud incurren en tratos diferenciados y prácticas discriminatorias contra las personas con discapacidad.

Con el apoyo de la Cooperación, la DP pudo incidir en el mejoramiento de la matrícula de niñas, niños y adolescentes que no cuentan con Documento Nacional de Identidad (DNI), a través de la creación de un campo que permite ingresar la partida de nacimiento o cualesquiera otros documentos de identificación en el Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa (Siagie).

Asimismo, pudimos coadyuvar con el Ministerio de Salud para que apruebe el listado de enfermedades de alto costo de atención con la finalidad de crear un mecanismo de protección que financie a las personas afectadas por estas enfermedades. Asimismo, hemos contribuido con la restitución del derecho a sepelio en el marco del Aseguramiento Universal de Salud.

De otro lado, hemos podido incidir con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento para la modificación de la norma técnica GH 20, que incorpora la accesibilidad de las personas con discapacidad y elimina, así, las barreras que impiden su libre tránsito.

El proyecto «Supervisión defensorial a los gobiernos regionales en el marco de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres para la reducción de las brechas de género existentes en cada región» permitió ofrecer al Ministerio

de la Mujer, al Ministerio de Economía y Finanzas y a los Gobiernos Regionales información suficiente para la formulación de lineamientos de inclusión y enfoque de género en el presupuesto de los gobiernos regionales, en el marco del cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En el marco del proyecto «Promoción al derecho de la igualdad y no discriminación», se capacitó a 38 comisionados y comisionadas en lineamientos de actuación sobre derechos humanos. Asimismo, se difundió y promovió los derechos de igualdad y no discriminación a través de videos en convenio con el Instituto Peruano del Deporte (IPD) y con ocasión de la competencia automovilística Rally Dakar 2012, entre otros. También sostuvimos ocho reuniones de coordinación con diversas municipalidades en Lima Metropolitana para tratar la problemática de la discriminación.

La Defensoría del Pueblo intervino frente a los casos de situaciones discriminatorias como el retiro de un colegio de una estudiante por estar embarazada, la de una alumna que fue retirada de una universidad por tener labio leporino y la de una persona con síndrome de Down a la que se le negó el acceso a un seguro de salud.

Mediante el proyecto «Incorporación de la perspectiva de derechos en la respuesta desde el Estado frente a la epidemia de VIH/Sida», hemos producido un informe de sistematización y contribuye con la incorporación de la perspectiva de derechos en la respuesta desde el Estado frente a la epidemia del VIH/Sida, a efectos de favorecer el ejercicio de los derechos de las personas con VIH/Sida y poblaciones en situación de mayor vulnerabilidad, con especial énfasis en la erradicación del estigma y la discriminación asociados al mismo.

### **Contribuir a la gobernabilidad democrática del país**

El programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos», en cuanto a los conflictos sociales, contribuyó con la realización de 2,031 intervenciones defensoriales que tuvieron el objetivo primordial de promover el diálogo y contener la violencia. Así, a diciembre de 2012 se informa de un total de 227 conflictos sociales. De ellos: 84 se iniciaron durante el año, 35 se resolvieron y 42 fueron retirados del registro.

Del total de casos nuevos, los conflictos socioambientales comprenden el 65.5% (55), que desde el 2008 y por quinto año consecutivo representa el mayor número de casos registrados. Le siguen los casos vinculados a asuntos de gobierno nacional, asuntos de gobierno local y laborales, con 8,3% (7 casos cada uno).

Desde el mes de junio de 2012, el número de conflictos mostró una tendencia a la disminución, habiéndose pasado a 227 casos. Sin embargo, lo más preocupante

del 2012 fueron los conflictos en los que se llegó a graves actos de violencia, en ellos, 24 personas perdieron la vida, todas ellas civiles y 649 resultaron heridas, entre civiles, policías y militares.

A través del proyecto «Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales del Perú», se capacitó a los comisionados y las comisionadas en la protección de los derechos humanos mediante la realización de dos talleres en prevención de conflictos socioambientales.

Se logró la generación de espacios de diálogo y/o participación ciudadana que contribuyen a la reducción de la vulneración de derechos a través de cinco talleres y cinco reuniones de trabajo con comunidades. Asimismo, se fortalecieron, mediante diversos talleres, las competencias de los funcionarios públicos en la protección y promoción de los derechos socioambientales y culturales para una mayor prevención y/o transformación de la conflictividad social en las regiones de Cusco, Puno, Apurímac y Madre de Dios mediante la realización de dos talleres.

En el marco del proyecto «Promoviendo la implementación del derecho a la consulta e información como aporte de la prevención de conflictos sociales en el Perú» se desarrolló un taller que reunió a más de veinte comisionados y comisionadas, jefes y jefas de oficinas descentralizadas y a los adjuntos y las adjuntas de oficinas, para evaluar los mecanismos sobre los cuales la Defensoría del Pueblo puede intervenir en procesos de consulta previa y realizar su supervisión.

Se identificaron insumos basados en el curso virtual sobre derecho de los pueblos indígenas como material didáctico auto instructivo para la capacitación básica sobre derechos de los pueblos indígenas para los comisionados y comisionadas de la Defensoría del Pueblo.

Se realizó el seguimiento del proceso de consulta del Lote 192 anunciado por la Presidencia del Consejo de Ministros con la participación de la Oficina Defensorial de Iquitos. Se iniciaron los estudios para la identificación de medidas administrativas que puedan afectar los derechos de pueblos indígenas según la cobertura del Convenio 169 que comprende doce sectores: salud, educación, transporte, energía, minería, agricultura, gobiernos regionales, mapeo de actores lote 192, autoridad nacional del agua, cultura, ambiente y Congreso de la República.

La ejecución del proyecto «Fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos regionales y de las organizaciones de la sociedad civil para asegurar la transparencia en la gestión pública» contribuyó a realizar un trabajo sostenido con las organizaciones de la sociedad civil de los Gobiernos Regionales de Áncash, Apurímac, Lambayeque, San Martín y Tacna, a fin de reforzar los conocimientos en materia de transparencia y promover la participación y vigilancia ciudadana

sobre la gestión regional. Se capacitó a cincuenta comisionados y comisionadas. Veintidós actores sociales participaron en el proceso de presupuesto participativo. Los Gobiernos Regionales de Lambayeque, Áncash y San Martín cumplen con asegurar la transparencia de su gestión.

### **Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano/a de manera eficiente y eficaz**

El Programa «La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos», contribuyó con la articulación del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 Reformulado, el Plan Operativo Institucional y el Presupuesto Institucional para la implementación de un enfoque de gestión por resultados en la institución.

A ese respecto se capacitó al 50% del personal en la metodología de Gestión por Resultados (GpR) utilizada en la formulación del Plan Estratégico Institucional 2011-2015 (Reformulado), como instrumento de gestión institucional de mediano plazo orientado al logro de los objetivos estratégicos institucionales.

En relación con el Sistema de Información Defensorial (SID), se cuenta con un diagnóstico de la situación del SID y propuso un Plan de mejora que identificó ocho temas para su atención: guía de hechos vulneratorios, funcionalidad y operatividad, generación y obtención de información estadística, coordinación, gestión de las Oficinas Defensoriales, labor de los comisionados a cargo del SID, necesidades de información insatisfechas y calidad de la atención al recurrente.

La Primera Adjuntía ha formulado el proyecto de directiva que regula el procedimiento de clasificación de información que posee la institución de acuerdo a lo establecido en el TUO de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública.

El proyecto «Fortalecimiento de la acción defensorial a través del monitoreo y seguimiento de las recomendaciones defensoriales» aportó a la sistematización de las recomendaciones emitidas en los Informes Defensoriales, para el seguimiento de su implementación.

Un sistema informático se encuentra en proceso de prueba para los ajustes finales y posteriormente el despliegue en el servidor institucional. Luego de ello, se llevará a cabo la cuarta y última fase del sistema integral que constituye la capacitación a Adjuntos/as, Jefes/as de Programa y comisionados/as en el uso del sistema informático y en los documentos que se han ido elaborando a lo largo del proceso. Asimismo, la Guía para la gestión de cumplimiento de recomendaciones defensoriales, ha sido aprobada por la Primera Adjuntía mediante la R.A. N° 079-2012-DP/PAD.

El proyecto «Fortalecer la labor de la Adjuntía para la prevención de conflictos sociales y la gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo en temas de conflictos sociales y gobernabilidad»-Programa de Expertos Integrados CIM/GIZ contribuyó con una experta en asesoría, eventos y diagnóstico para la labor de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

El proyecto «Adaptación al cambio climático y enfoque de derechos»- Programa de Expertos Integrados CIM/GIZ, contribuyó con la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas con una experta – Programa de Expertos Integrados CIM/GIZ, en política pública en materia de cambio climático con enfoque de derechos.

A través del Proyecto «Perú *and beyond*: Promoviendo los derechos de los migrantes y fortaleciendo la lucha contra el tráfico ilegal de migrantes de Perú hacia la Unión Europea», se desarrollaron campañas de difusión en las oficinas defensoriales de Junín, Tumbes, Tacna, Puno y Arequipa, que han servido para acercarnos a la población y brindarles información oportuna sobre los derechos de las personas migrantes. Del mismo modo, se ha afianzado las relaciones de coordinación con las autoridades migratorias, a fin de encontrar soluciones rápidas para la atención de la población migrante, contó con gran acogida la presentación del Informe de Adjuntía N° 016-2012-DP/ADHPD, que da cuenta de las principales características de la población peruana en las ciudades italianas de Milán, Turín y Génova, así como sus principales demandas, que son similares a la población peruana migrante a nivel mundial.

En el marco del proyecto «Pasantías entre la Defensoría del Pueblo de Australia y Defensoría del Pueblo de Perú», se contribuyó a la transferencia de competencias de creación de capacidad y experiencia a través de una pasantía entre instituciones de la Defensoría del Pueblo de Australia y Defensoría del Pueblo de Perú.

El desarrollo de la actividad «Fortalecimiento del Programa de Voluntariado Nacional de la Defensoría del Pueblo en la Sede Central y en la Oficina Defensorial de Ayacucho e identificación de necesidades de capacitación» ha contribuido en forma de trabajo voluntario con tres voluntarias de la Eniex canadiense Cuso-VSO, a fin de fortalecer a la Defensoría del Pueblo en temas de interculturalidad, género y voluntariado nacional, entre otros. Se avanzó en el diagnóstico de necesidades de fortalecimiento de capacidades del personal de la institución, relacionado con los derechos de la población, mejora del sistema de voluntariado nacional y los perfiles para cuatro voluntarios quedaron definidos.

## ANEXO 2

### POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

La política de recursos humanos de la Defensoría del Pueblo promueve el desarrollo y la profesionalización de sus trabajadores y trabajadoras. La promoción de los recursos humanos profesionales y técnicos se fundamenta en la aplicación de méritos, el respeto a la línea de carrera, las remuneraciones idóneas y el fomento de la solidaridad en el desempeño y en la organización.

Debe destacarse que en el 2011, mediante la Ley N° 29812, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2012, se exoneró a la Defensoría del Pueblo del cumplimiento del artículo 6° de la referida norma y, por consiguiente, se autorizó la actualización de la escala remunerativa de la entidad. Dicha escala, por su parte, fue aprobada mediante Decreto Supremo N° 238-2012-EF, del 02 de diciembre de 2012. Esta medida ha permitido actualizar, por primera vez en 16 años, la escala remunerativa del personal de la Defensoría del Pueblo, recuperando en parte la competitividad de los salarios.

En esa línea, nuestra institución cuenta con un Plan de Capacitación que ha sido elaborado observando los planes institucionales vigentes y en acuerdo con la Directiva de Servir (Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE) y sus modificatorias. Esta norma se aplica a los servidores públicos regulados por los regímenes del Decreto Legislativo N° 276, Ley de bases de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público, el Decreto Legislativo N° 1057, Régimen especial de contratación administrativa de servicios, y el Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral.

Así, a partir del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) Quinquenal 2012-2016 se priorizó, para el 2012, acciones de capacitación dirigidas al conjunto de servidores de la entidad, quienes desarrollan funciones tanto en el plano estratégico como en el operativo, con miras a posibilitar un desempeño laboral concordante con los nuevos perfiles que el proceso de cambio del sistema de gestión pública exige.

También se llevó a cabo capacitaciones presenciales y virtuales (*e-learning*) a través del Aula Virtual de la Intranet de la institución, abordando temas defensoriales altamente especializados. Estas capacitaciones estuvieron dirigidas a todos los servidores públicos y abordaron los siguientes temas:

1. Migraciones y derechos humanos
2. Derecho a la consulta de los pueblos indígenas
3. Introducción a la conflictividad social desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo.
4. Transparencia en la gestión pública
5. Discapacidad y derechos humanos
6. Prevención de la corrupción y derechos humanos
7. Derecho administrativo sancionador y derecho disciplinario

Igualmente, en noviembre de 2012 se implementó el sistema web denominado «Monitoreo de competencias institucionales y funcionales», dirigido a todos los servidores de la entidad (Planilla y CAS), dando cumplimiento a las acciones de diagnóstico de necesidades de capacitación. Ello con el fin de implementar el Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado (PDP) del año 2013.

Estas acciones de desarrollo profesional han sido complementadas con una serie de actividades de capacitaciones presenciales y ayudas académicas con la finalidad de disminuir las brechas de capacitación del personal. Entre ellas, se han brindado becas integrales y parciales en cursos de especialización, así como maestrías y posgrados en instituciones nacionales y extranjeras, privilegiándose a los trabajadores que cuentan con una amplia, sostenida y reconocida trayectoria profesional.

Por otro lado, se implementaron diferentes actividades para lograr un mejor clima organizacional, mediante un enfoque planificado dirigido a impulsar el bienestar del personal, la generación de actividades y canales de estímulo y reconocimiento. Para ello, en el marco de la Ley N° 28542, Ley de fortalecimiento de la familia, se realizaron diversos talleres dirigidos a lograr una mejora en las relaciones interpersonales en el ámbito laboral y en la vida familiar.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo N° 009-2006-MIMDES, ha continuado con la implementación del Lactario Institucional.

También se realizaron diversas campañas de salud preventiva, las cuales beneficiaron a los familiares y dependientes de los trabajadores y las trabajadoras. Igualmente, se brindó cursos de primeros auxilios para la Brigada de Trabajadores y se celebró convenios con instituciones educativas y financieras.

Así mismo, se prosiguió con la implementación del Programa de Asistencia Médica Familiar y la incorporación de todos los trabajadores y dependientes al T\_Registro de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat) y ante EsSalud. Por otro lado, se institucionalizó el programa Antiestrés y se implementó el tópico institucional. Finalmente, la implementación de la Ley de seguridad y salud en el trabajo también constituye una acción relevante.

## ANEXO 3

### RELACIONES INTERNACIONALES

Desde el inicio de sus actividades, nuestra institución ha procurado establecer redes de cooperación con sus instituciones homólogas y afines o integrarse a las ya existentes para lograr el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y del respeto por los derechos ciudadanos.

Así, la Defensoría del Pueblo es miembro fundador del Consejo Andino de Defensores del Pueblo (CADP) y de la Red de Instituciones Nacionales para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos del Continente Americano (la Red). Además, integra el Instituto Internacional del Ombudsman (IOI) y la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), espacios donde se discute temas de competencia del Ombudsman, se elabora 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 y Venezuela.

En su XVII Asamblea General —efectuada en octubre de 2012, en la ciudad de San José de Costa Rica—, la FIO aprobó la propuesta de la Defensoría del Pueblo de realizar un intercambio de experiencias sobre el derecho a la consulta previa de los pueblos indígenas. En virtud de ello, el 25 y 26 de abril de 2013 se realizó en Lima el Encuentro Internacional «El derecho a la consulta previa: el rol de los Ombudsman en América Latina», que convocó a más de doscientos funcionarios de las diferentes Defensorías iberoamericanas, representantes de organizaciones indígenas, autoridades y expertos nacionales e internacionales, con el objetivo de contribuir con la labor de las Defensorías del Pueblo de América Latina en la protección y promoción de los derechos de los pueblos indígenas.

Asimismo, en octubre de 2012 se llevó a cabo la reunión anual de la Red de Defensorías de Mujeres, cuyo principal resultado fue la Declaración sobre Mujeres Rurales. Por otro parte, se realizó con éxito, el seminario internacional «Violencia infantil: un flagelo social que urge erradicar», donde participó la Adjunta para los Derechos de la Mujer, conjuntamente con el Defensor del Pueblo (e).

## 2. La Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA)

La RTA surgió el 2011 como un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias entre organismos y/o entidades públicas que garantizan e impulsan la transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

Está integrada por el Ministerio de la Transparencia de Bolivia, 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), el Consejo para la Transparencia de Chile y la Defensoría del Pueblo del Perú.

El 17 de septiembre se realizó en México, el IV Encuentro de la RTA, en el que se fijó una hoja de ruta alineada con las expectativas de los *stakeholders*, los temas de interés y las áreas de trabajo de cada una de las instituciones miembro, para fijar los siguientes objetivos del Plan Estratégico RTA 2012-2015:

1. Posicionar a la RTA en la región.
2. La búsqueda de espacios de trabajo en conjunto con los *stakeholders*.
3. El Fortalecimiento de las capacidades de los órganos de aplicación.
4. Levantamiento y difusión de buenas prácticas en materia archivística.
5. Generar conocimiento del acceso a la información en base a la jurisprudencia.
6. La implementación de un plan regional de capacitación.
7. Medir y evaluar de manera sostenida y gradual con miras a la construcción de un indicador de transparencia.
8. Fortalecer las capacidades de los miembros de la RTA.
9. Formalizar el modelo de gestión de la RTA con énfasis en los procesos de colaboración, coordinación y comunicaciones.
10. Identificar y gestionar los recursos presupuestarios de la Red.

Asimismo, se acordó que los siguientes productos serán presentados en el V Encuentro, que se realizará en Santiago de Chile en abril de 2013:

1. El grupo de Archivos liderado por el Consejo para la Transparencia de Chile publicará el estudio sobre el diagnóstico de la normatividad de archivos en los países miembros de la RTA.

2. El grupo de Indicadores liderado por la Defensoría del Pueblo del Perú presentará los resultados de la supervisión realizada al procedimiento de acceso a la información pública en cinco países de la RTA.
3. El grupo de Capacitación y difusión liderado por Unidad de Acceso a la Información del Uruguay publicará el Informe sobre el diagnóstico de capacitación en los países miembros de la RTA.
4. El grupo de Jurisprudencia liderado por el IFAI de México publicará el estudio sobre el diagnóstico de jurisprudencia y criterios relevantes en materia de transparencia y acceso a la información pública.

### **3. El Comité Internacional de Coordinación —CIC— de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (Indh).**

El CIC es el espacio de reunión de las Indh, en el que confluyen en su compromiso por proteger y promover los derechos humanos en cada país. La Defensoría del Pueblo del Perú es una de las once instituciones de Derechos Humanos del mundo suscriptoras de las normas establecidas por los Principios de París, reconocidas por la Organización de las Naciones Unidas.

Al respecto, tal como se reportó en el Decimoquinto Informe Anual, la Defensoría del Pueblo participó de la 25 Reunión Anual del CIC-Indh, realizada en el mes de marzo del 2012. En esta reunión, se expuso la experiencia de la institución en la protección y promoción de los derechos de los pueblos indígenas.

### **4. El Consejo Andino de Defensores del Pueblo (Cadp).**

El Cadp tuvo su origen en el marco del Primer Encuentro Andino de Defensores del Pueblo, llevado a cabo el 6 de septiembre de 1998, en la ciudad de Lima. Fue creado a fin de estrechar la cooperación entre los Ombudsmen de la región andina, apoyar la incorporación de la institución en los países de la región que no cuenten con ella, fomentar la discusión sobre las actividades de las DP y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países andinos.

Esta instancia constituye un espacio relevante para coordinar y desarrollar estrategias conjuntas destinadas a proteger los derechos humanos y a preservar el Estado de Derecho y la institucionalidad democrática en la región. El Cadp está integrado por las Defensorías del Pueblo de Bolivia, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y Venezuela. Asimismo, participan en calidad de observadores la Comisión Defensora Ciudadana de Chile, el Capítulo Chileno del Ombudsman y el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina. La Comisión Andina de Juristas (CAJ) tiene a su cargo la Secretaría Técnica.

Durante el año 2012, la presidencia de la Cadp estuvo a cargo de la Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela.

## **5. La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Comité Americano.**

La Red surgió en el año 2000 en la ciudad de México D.F., en el contexto de la Segunda Reunión Anual de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos en América. Esta agrupación 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.

También contribuye al desarrollo democrático de los países de la región, ayudando a consolidar políticas de Estado en materia de derechos humanos. Nuestra institución es una de las quince instituciones miembros de pleno derecho de esta agrupación.

## ANEXO 4

### OPINIONES SOBRE NORMAS EN PROCESO DE ELABORACIÓN

- 1. Número de proyecto de ley:** 48/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 5 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.  
*Sumilla:* Propone modificar los artículos 363°, 364°, 367°, 396° y 402° del Código Civil sobre negación de paternidad y reconocimiento de hijo extramatrimonial de mujer casada.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0061-2012-DP.
- 2. Número de proyecto de ley:** 461/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 21 de noviembre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.  
*Sumilla:* Propone prohibir la conciliación en procesos judiciales por violencia familiar.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0063-2012-DP.
- 3. Número de proyecto de ley:** 232-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 27 de septiembre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Marisol Espinoza Cruz, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República, y Congresista Segundo Tapia Bernal, Comisión de Salud y Población.  
*Sumilla:* Propone modificar la Ley N° 29761, Ley de financiamiento público de los regímenes subsidiado y semicontributivo del aseguramiento universal en salud.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0097-2012-DP.
- 4. Número de proyecto de ley:** 335/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 20 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Víctor Isla Rojas, Comisión de Transportes y Comunicaciones.  
*Sumilla:* Propone modificar y complementar la Ley N° 26271, que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0100-2012-DP.

- 5. Número de proyecto de ley:** 278-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 13 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.  
*Sumilla:* Propone eliminar beneficios penitenciarios para los delitos en los que la víctima es menor de doce años.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0101-2012-DP.
- 6. Número de proyecto de ley:** 495/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 25 de noviembre de 2011.  
**Presentado por:** Secretaría Técnica de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos, Joanna Soto Barzola.  
*Sumilla:* Propone que el presente Código de Niños, Niñas y Adolescentes se aplique a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentran dentro del territorio peruano, sin ninguna distinción por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, género, posición económica, étnica, discapacidad física, mental o sensorial o cualquier otra.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0154-2012-DP.
- 7. Número de proyecto de ley:** 672-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 17 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Marisol Espinoza Cruz, Comisión de Presupuesto y Cuenta General de la República.  
*Sumilla:* Propone crear un fondo nacional de reparaciones para víctimas de violencia ocurridas en el país durante los años 1980 y 2000.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0185-2012-DP.
- 8. Número de proyecto de ley:** 401/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 28 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Rennán Espinoza Rosales, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.  
*Sumilla:* Propone la creación de la defensoría universitaria.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0186-2012-DP.
- 9. Número de proyecto de ley:** 535-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 17 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez.  
*Sumilla:* Propone establecer que las pensiones de los extrabajadores del Banco de la Nación que cesaron de la Empresa Nacional de Tabaco S.A. (Enata).  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 189-2012-DP.
- 10. Número de proyecto de ley:** 586-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone restituir condiciones para acceder al goce de la pensión de jubilación.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0190-2012-DP.

**11. Número de proyecto de ley:** 588-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 30 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social

*Sumilla:* Propone derecho a pensión de jubilación digna para asegurados sujetos al Decreto Ley N° 19990.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 191-2012-DP.

**12. Número de proyecto de ley:** 474/2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.

**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.

*Sumilla:* Propone el fortalecimiento y la transparencia del sistema privado de pensiones para beneficio de los usuarios y afiliados.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0200-2012-DP.

**13. Número de proyecto de ley:** 68/2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.

**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos reguladores de los Servicios Públicos.

*Sumilla:* Propone la preservación del valor real de las pensiones que paga el Sistema Privado de Pensiones.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0201-2012-DP.

**14. Número de proyecto de ley:** 661-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 25 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.

*Sumilla:* Propone prohibir el castigo corporal y el trato humillante a niños, niñas y adolescentes.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0307-2012-DP.

**15. Número de proyecto de ley:** 686-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 30 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone incorporar el numeral 7 al artículo 84°-A del Decreto Ley N° 19990, Régimen especial de jubilación para la sociedad conyugal y las uniones de hecho, incorporado por la Ley N° 29451.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0308-2012-DP.

- 16. Número de proyecto de ley:** 190-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 22 de septiembre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Tomás Zamudio Briceño, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas.  
*Sumilla:* Propone establecer normas aplicables al desarme de las personas que ilegal o irregularmente poseen armas de uso civil o de guerra, municiones, granadas o explosivos, determinando las garantías para quienes las devuelvan y sanciones a quienes las retengan vencido el plazo previsto.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0412-2012-DP.
- 17. Número de proyecto de ley:** 719-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 24 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.  
*Sumilla:* Propone modificar los artículos 3° y 6° de la Ley N° 28592, Ley que crea el Plan Integral de Reparaciones.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0416-2012-DP.
- 18. Número de proyecto de ley:** 436-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Rennán Espinoza Rosales, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.  
*Sumilla:* Propone medidas extraordinarias para el personal docente o administrativo implicado en delitos de apología del terrorismo, terrorismo o sus formas agravadas.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0419-2012-DP.
- 19. Número de proyecto de ley:** 895-2011 / CR.  
**Fecha de ingreso:** 29 de marzo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone modificar el Decreto Legislativo N° 892 y establece la participación de los trabajadores en las utilidades de las empresas de energía eléctrica.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0420-2012-DP.
- 20. Número de proyecto de ley:** 587-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 30 de enero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone derogar los artículos 1° y 2° del Decreto Ley N° 25967 y restablecer los artículos 41°, 42°, 44° y 73° del Decreto Ley N° 19990.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0427-2012-DP.
- 21. Número de proyecto de ley:** 761-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 7 de febrero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone derogar el régimen laboral dispuesto en el Decreto Ley N° 22342, Ley de exportaciones no tradicionales.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0428-2012-DP.

22. **Número de proyecto de ley:** 724-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 19 de abril de 2012.

**Presentado por:** Congresista Ana María Solórzano Flores, Comisión de Inteligencia.

*Sumilla:* Propone garantizar la integridad física del personal que participa en actividades de inteligencia y contrainteligencia.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0436-2012-DP.

23. **Número de proyecto de ley:** 442-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 13 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Julio Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone regular la transferencia de las aportaciones del Decreto Ley N° 19990 de empleados del sector público nacional.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0438-2012-DP.

24. **Número de proyecto de ley:** 702/2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 30 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone pensión mínima universal ascendente a una remuneración mínima vital.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0454-2012-DP.

25. **Número de proyecto de ley:** 71-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 8 de septiembre de 2011.

**Presentado por:** Congresista Luis Fernando Galarreta Velarde, Comisión de Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera.

*Sumilla:* Propone libre elección informada para la administración de riesgos de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio en el sistema privado de pensiones.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0455-2012-DP.

26. **Número de proyecto de ley:** 629-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 4 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Rosa Mavila León, Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.

*Sumilla:* Propone crear la Comisión Multisectorial de seguimiento de los índices de Inclusión Social.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0499-2012-DP.

27. **Número de proyecto de ley:** 609-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 18 de abril de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.  
*Sumilla:* Propone una ley contra acciones criminales originadas por motivos de discriminación.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0550-2012-DP.
28. **Número de proyecto de ley:** 30-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Ricardo Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone un régimen de reprogramación de deudas previsionales al fondo del sistema privado de pensiones.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0554-2012-DP.
29. **Número de proyecto de ley:** 54-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Ricardo Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone ley de libre desafiliación del sistema privado de pensiones y de retorno al sistema nacional de pensiones.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0554-2012-DP.
30. **Número de proyecto de ley:** 59-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Ricardo Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone modificar la Ley N° 29426 sobre jubilación anticipada y devolución de aportes para desempleados en el sistema privado de pensiones.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0554-2012-DP.
31. **Número de proyecto de ley:** 749-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 7 de febrero de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone regular la incorporación directa de los hijos de los trabajadores dependientes a EsSalud, a la sanidad de las Fuerzas Armadas, Policiales y a las entidades prestadoras de salud (EPS).  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0555-2012-DP.
32. **Número de proyecto de ley:** 1067-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 11 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Víctor Isla Rojas, Comisión de Transporte y Comunicaciones.

*Sumilla:* Propone establecer plazo y procedimiento de adecuación y regularización de autorizaciones a titulares de servicios de radiodifusión en el marco del TUO de la Ley de comunicaciones y la Ley de radio y televisión.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0587-2012-DP.

33. **Número de proyecto de ley:** 756-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 27 de febrero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Fredy Rolando Otárola Peñaranda, Comisión de Constitución y Reglamento.

*Sumilla:* Ley que propone prevenir y eliminar la discriminación en todas las formas.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0590-2012-DP

34. **Número de proyecto de ley:** 677-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 24 de enero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

*Sumilla:* Propone crear oficinas de rescate, apoyo y tratamiento a las víctimas, familiares directos, dependientes, colaboradores, testigos y peritos del delito de trata de personas en los gobiernos regionales.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0592-2012-DP.

35. **Número de proyecto de ley:** 1003-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 3 de mayo de 2012.

**Presentado por:** Congresista Alberto Ismael Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

*Sumilla:* Propone declarar el 23 de setiembre de cada año como el día nacional contra la trata de personas.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0597-2012-DP.

36. **Número de proyecto de ley:** 651 y 476-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 2 de abril de 2012.

**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.

*Sumilla:* Proponen modificar los artículos 170°, 173°, 173°A y 175° del Código Penal, respecto del delito de violación sexual.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0600-2012-DP.

37. **Número de proyecto de ley:** 772-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 27 de febrero de 2012.

**Presentado por:** Congresista Tomás Martín Zamudio Briceño, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las Drogas.

*Sumilla:* Propone modificar los artículos 6°, 23°, 47°, 48° y 50° de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0602-2012-DP.

38. **Número de proyecto de ley:** 838-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 8 de marzo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Antonio Medina Ortiz, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología.  
*Sumilla:* Propone ley de fortalecimiento del sistema nacional de evaluación del impacto ambiental.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0603-2012-DP.
39. **Número de proyecto de ley:** 892-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 26 de marzo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.  
*Sumilla:* Propone una ley que regule la cuota de participación de la mujer en la dirección de las empresas del Estado.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0645-2012-DP.
40. **Número de proyecto de ley:** 893-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de marzo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.  
*Sumilla:* Ley que democratiza la participación de la mujer en los órganos de dirección de las empresas o sociedades privadas.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0645-2012-DP.
41. **Número de proyecto de ley:** 1221-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 25 de junio de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Tomás Martín Zamudio Briceño, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las drogas.  
*Sumilla:* Propone reconocer y declarar héroes nacionales a los miembros de las fuerzas armadas y la policía nacional del Perú que participaron en Operativo Libertad, por su distinguido servicio a la Nación.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0646-2012-DP.
42. **Número de proyecto de ley:** 1015-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 14 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone modificar la Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo N° 1057 y otorga derechos laborales, exonerando de concurso público para el ingreso al régimen CAS a trabajadores con más de tres años de servicios.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0656-2012-DP.
43. **Número de proyecto de ley:** 061-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 8 de septiembre de 2011.

**Presentado por:** Congresista Luis Fernando Galarreta Velarde, Comisión de Economía, Banca y Finanzas e Inteligencia Financiera.

*Sumilla:* Propone una ley que establezca la exoneración del pago del impuesto predial a las personas mayores de 65 años no afiliadas a ningún sistema pre-visual o que no califican para recibir pensión de jubilación.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0714-2012-DP.

44. **Número de proyecto de ley:** 205-2012-CR.

**Fecha de ingreso:** 5 de octubre de 2011.

**Presentado por:** Congresista Alberto Beingolea Delgado, Comisión de Justicia y Derechos Humanos.

*Sumilla:* Propone modificar los artículos 241°, 248° y 277° del Código Civil, que flexibiliza los impedimentos para la celebración del matrimonio civil.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0715-2012-DP.

45. **Número de proyecto de ley:** 807-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 15 de marzo de 2012.

**Presentado por:** Congresista Rennán Samuel Espinoza Rosales, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.

*Sumilla:* Propone ley de moratoria temporal de creación de universidades.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0735-2012-DP.

46. **Número de proyecto de ley:** 811-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 2 de marzo de 2012.

**Presentado por:** Congresista Rennán Samuel Espinoza Rosales, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.

*Sumilla:* Propone ley que establece los requisitos mínimos para la creación de universidades públicas y modifica el artículo 5° de la Ley Universitaria, Ley N° 23733.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0735-2012-DP.

47. **Número de proyecto de ley:** 998-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 20 de abril de 2011.

**Presentado por:** Congresista Rennán Samuel Espinoza Rosales, Comisión de Educación, Juventud y Deporte.

*Sumilla:* Propone ley que suspende la creación de universidades y filiales hasta la promulgación de una nueva ley universitaria.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0735-2012-DP.

48. **Número de proyecto de ley:** 395-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 23 de abril de 2011.

**Presentado por:** Congresista Fredy Rolando Otárola Peñaranda, Comisión de Constitución y Reglamento.

*Sumilla:* Propone promover la creación de la Procuraduría General Anticorrupción como un órgano constitucionalmente autónomo.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0736-2012-DP.

- 49. Número de proyecto de ley:** 929-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone ley que da rango de ley al Decreto Supremo N° 171-91-PCM y restituye la vigencia del artículo 78° del Decreto Ley N° 19990, que fuera modificado por el Decreto Ley N° 22847.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0861-2012-DP.
- 50. Número de proyecto de ley:** 1064-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 15 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.  
*Sumilla:* Propone modificar e incorporar diferentes artículos de la Ley N° 28803, Ley de personas adultas mayores.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1149-2012-DP.
- 51. Número de proyecto de ley:** 976-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 9 de julio de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Antonio Medina Cruz, Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología.  
*Sumilla:* Propone ley del derecho a la seguridad alimentaria y nutricional adecuada.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1228-2012-DP.
- 52. Número de proyecto de ley:** 1037-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Rogelio Canches Guzmán, Comisión de Relaciones Exteriores.  
*Sumilla:* Propone establecer la calidad migratoria de carácter humanitario y dar un status legal migratorio mediante el otorgamiento de una visa humanitaria a personas extranjeras con permanencia irregular en riesgo de expulsión o deportación.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1230-2012-DP.
- 53. Número de proyecto de ley:** 1471-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 17 de septiembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Karla M. Schaefer Cuculiza, Comisión de Salud y Población.  
*Sumilla:* Propone una ley sobre la superioridad de la leche materna con respecto a sus sucedáneos.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1253-2012-DP.
- 54. Número de proyecto de ley:** 1111-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 21 de septiembre de 2012.

**Presentado por:** Congresista Jesús Pánfilo Hurtado Zamudio.

*Sumilla:* Propone una ley que crea los tipos penales de adulteración de insumos agrarios y comercialización de insumos agrarios prohibidos.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1255-2012-DP.

55. **Número de proyecto de ley:** 1152-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 31 de mayo de 2012.

**Presentado por:** Congresista Luisa María Cuculiza Torre, Comisión de la Mujer y Familia.

*Sumilla:* Propone modificar artículos 1°, 3° y 10° de la Ley N° 29174, Ley General de centro de atención residencial de niños, niñas y adolescentes.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1257-2012-DP.

56. **Número de proyecto de ley:** 1212-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 12 de septiembre de 2012.

**Presentado por:** Congresista Aurelia Tan de Inafuko, Comisión de la Mujer y Familia.

*Sumilla:* Propone una ley integral contra la violencia hacia la mujer y la familia.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1290-2012-DP.

57. **Número de proyecto de ley:** 1256-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 25 de junio de 2012.

**Presentado por:** Congresista Tomás Martín Zamudio Briceño, Comisión de Defensa Nacional, Orden Interno, Desarrollo Alternativo y Lucha contra las drogas.

*Sumilla:* Propone modificar diversos artículos de la Ley N° 29248, Ley del Servicio Militar.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1296-2012-DP.

58. **Número de proyecto de ley:** 1222-2012-CR.

**Fecha de ingreso:** 10 de septiembre de 2012.

**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone una ley establece mecanismos para facilitar la acreditación de aportaciones pensionarias.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1358-2012-DP.

59. **Número de proyecto de ley:** 538-2011-CR.

**Fecha de ingreso:** 2 de diciembre de 2011.

**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez. Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

*Sumilla:* Propone una ley que crea la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-Inspecciones y modifica la Ley N° 28806, Ley general de inspección del trabajo.

**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1686-2012-DP.

- 60. Número de proyecto de ley:** 1094-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 18 de julio de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone un ley de promoción de la lactancia materna.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1713-2012-DP.
- 61. Número de proyecto de ley:** 1407-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 10 de septiembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone modificar el artículo 58° del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Fomento del Empleo, que establece excepciones al despido con causa justa.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1717-2012-DP.
- 62. Número de proyecto de ley:** 1424-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 10 de septiembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone modificar el artículo 32° del TUO de la Ley de Compensación por tiempo de servicios referido al depositario de la CTS.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1740-2012-DP.
- 63. Número de proyecto de ley:** 708-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 29 de noviembre de 2012  
**Presentado por:** Congresista María Lourdes Alcorta Suero, Comisión de Relaciones Exteriores.  
*Sumilla:* Propone transparencia en administración de recursos de la cooperación internacional, modificando el artículo 14° del Decreto Legislativo N° 719, Ley de Cooperación Técnica Internacional.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1742-2012-DP.
- 64. Número de proyecto de ley:** 1609-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 22 de noviembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone declarar de interés y necesidad pública la construcción y equipamiento de hospital de nivel III de EsSalud en Jaén.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1744-2012-DP.
- 65. Número de proyecto de ley:** 912-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 23 de mayo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Julio César Gagó Pérez.  
*Sumilla:* Propone precisar la no inclusión de los obreros municipales al régimen especial de contratación administrativa de servicios (CAS) del Decreto Legislativo N° 1057.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1756-2012-DP.

66. **Número de proyecto de ley:** 1537-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 19 de octubre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone disponer el depósito de la compensación por tiempo de servicios de los trabajadores portuarios.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1757-2012-DP.
67. **Número de proyecto de ley:** 1732-2012-CR.  
**Fecha de ingreso:** 12 de diciembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios  
*Sumilla:* Propone prohibir el pago de indemnización por despido arbitrario por conclusión de designación para desempeñar cargos de confianza en las entidades de la administración pública.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1759-2012-DP.
68. **Número de proyecto de ley:** Anteproyecto de la ley que regula la declaración jurada de intereses de las personas al servicio del Estado con poder de decisión.  
**Fecha de ingreso:** 13 de abril de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Luis Iberico Núñez.  
*Sumilla:* Propone regular la declaración jurada de intereses de las personas al servicio del Estado con poder de decisión.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0405-2012-DP.
69. **Número de proyecto de ley:** 263-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 13 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Julio Gagó Pérez, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone regular el derecho de los trabajadores a participar en las utilidades de las empresas.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0435-2012-DP.
70. **Número de proyecto de ley:** 756-2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 13 de marzo de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Fredy Rolando Otárola Peñaranda, Comisión de Constitución y Reglamento.  
*Sumilla:* Propone ley de promoción de la igualdad y la no discriminación.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 0591-2012-DP.
71. **Número de proyecto de ley:** 1321/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 10 de septiembre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios, Comisión de Trabajo y Seguridad Social.  
*Sumilla:* Propone modificar el artículo 1° de la Ley N° 26771 e incorpora dentro de las prohibiciones de ejercer la facultad de nombramiento y contratación de personal en el sector público, en casos de parentesco, a las uniones de hecho.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1688-2012-DP.

- 72. Número de proyecto de ley:** 1481/2012-CR  
**Fecha de ingreso:** 5 de octubre de 2012.  
**Presentado por:** Congresista Juan José Díaz Dios.  
*Sumilla:* Propone ampliar la participación laboral de la mujer en la actividad minera «Damas a trabajar».  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1712-2012-DP.
- 73. Número de proyecto de ley:** 251/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 6 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone exonerar del pago del impuesto general a las ventas a las administradoras de fondos de pensiones (AFP) y a las empresas de seguros, condicionada a la entrega de información detallada para una mayor transparencia que fomente la competencia.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1712-2012-DP.
- 74. Número de proyecto de ley:** 252/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 6 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone brindar estabilidad al valor de los fondos de pensiones de los afiliados a las AFP.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1712-2012-DP.
- 75. Número de proyecto de ley:** 253/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 6 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone una ley que promueve la transparencia en la información sobre la estructura de los ingresos y costos de las AFP.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1712-2012-DP.
- 76. Número de proyecto de ley:** 254/2011-CR.  
**Fecha de ingreso:** 6 de octubre de 2011.  
**Presentado por:** Congresista Jaime Delgado Zegarra, Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos.  
*Sumilla:* Propone una ley que promueve la libertad de elección del afiliado de la empresa prestadora del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio.  
**Opinión de la Defensoría del Pueblo:** Oficio N° 1712-2012-DP.

## ANEXO 5

### PROCESOS CONSTITUCIONALES

#### **1. Informe presentado ante el Vigésimosexto Juzgado Especializado en lo Laboral de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso de nulidad de despido seguido por el señor Luis Miguel Núñez Ramis contra el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).**

El señor Luis Miguel Núñez Ramis, en mérito a la suscripción de un Contrato Administrativo de Servicios (CAS) N° CAS-S 0472-2008, del 1 de julio de 2008, venía desempeñándose como Encargado de la Oficina de Asistencia y Registro de Personal y Control Patrimonial de la Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social del Reniec. El 2 de agosto de 2011 se afilió al Sindicato Nacional de Trabajadores del Reniec (Sintra-Reniec), decisión que comunicó a la Gerencia de Recursos Humanos a través de una carta el 17 de agosto. El 19 del mismo mes fue electo representante de los trabajadores CAS por la Asamblea General de Trabajadores sindicalizado al Sintra-Reniec.

Sin embargo, pese a que la labor del señor Núñez había sido evaluada por sus superiores de manera satisfactoria, la Gerencia de Recursos Humanos le notificó una carta notarial en la que se le indica que no se prorrogaría su contrato administrativo de servicios. Cabe precisar que en la comunicación cursada no se menciona la razón por la cual se tomaba esta decisión.

En tal sentido, y en atención a las normas nacionales e internacionales que reconocen y garantizan el derecho de todo trabajador a la libertad sindical, el recurrente —en tanto representante sindical— no podía ser desvinculado laboralmente sin una causa justificada. De lo contrario, se le estaría afectando su derecho constitucional a la libertad sindical en su calidad de trabajador CAS.

De acuerdo con ello, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley N° 27806, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el 23 de marzo de 2012 presentamos un informe en el que aportamos criterios al Juzgado, a fin de que se protejan los derechos fundamentales del recurrente. Cabe señalar que el Juzgado declaró improcedente la demanda. El recurrente apeló y actualmente una sala superior viene evaluando el caso.

## **2. Informe presentado ante el Quincuagésimo Juzgado Penal de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso penal por delito de revelación de secretos nacionales seguido contra la ciudadana Gina Elizabeth Sandoval Cervantes.**

El 16 de mayo de 2012, el ciudadano Fritz Du Bois Freund, Director del diario *Perú 21*, solicitó nuestra intervención ante la presunta vulneración del derecho a la libertad personal de la señora Gina Sandoval, por considerar que el mandato de detención dictado en su contra (por el presunto delito de revelación de secretos nacionales), estaba insuficientemente motivado. En la Resolución N° 1, del 4 de mayo de 2012, se dispuso iniciar un proceso penal por el delito de revelación de secretos nacionales con mandato de detención contra la señora Sandoval.

Al respecto, nuestra institución remitió el Informe de Adjuntía N° 002-2012-AAC, al Quincuagésimo Juzgado Penal de Lima con el propósito de que se revalúe el citado mandato de detención, de modo que este se ajuste al artículo 135° del Código Procesal Penal de 1991, el cual establece que la resolución judicial que dispone la prisión preventiva exige la justificación de tres aspectos: *a)* la suficiencia probatoria, *b)* la prognosis de pena superior a cuatro años; y, *c)* el peligro procesal. Estos requisitos deben concurrir, de manera simultánea, siendo el más importante —siguiendo al Tribunal Constitucional— el peligro procesal.

Finalmente, mediante resolución del 21 de mayo de 2012, se declaró procedente la solicitud de variación de detención por el de comparecencia restringida.

## **3. Informe presentado ante la Quinta Sala Contencioso-Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso contencioso administrativo seguido por el señor Freddy Benedicto Canales Jiménez, al impugnar la sentencia emitida por el Séptimo Juzgado Transitorio Especializado en el proceso de ineficacia de la resolución administrativa.**

El señor Canales Jiménez solicitó nuestra intervención por la presunta vulneración de sus derechos fundamentales por parte de los Procuradores del Ministerio del Interior y de la Policía Nacional del Perú al impugnar la sentencia emitida por el Séptimo Juzgado Transitorio.

Cabe señalar que, en el 2008, el recurrente había solicitado nuestra intervención en el proceso contencioso-administrativo que él inició para que el órgano jurisdiccional disponga su inclusión como beneficiario de la Ley N° 28805, Ley que autoriza la reincorporación de los Oficiales, Técnicos y Suboficiales de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, pues la Comisión Especial del Ministerio del Interior designada para aplicar dicha Ley lo excluyó de dichos beneficios con el único fundamento de que contaba, como antecedente judicial, con

el proceso judicial militar que se le instauró arbitrariamente y que posteriormente fue declarado nulo por la justicia constitucional.

Frente a ello, y luego de la evaluación realizada, remitimos el Oficio N° 030-2009-DP/AAC a la Jueza del Séptimo Juzgado Transitorio Especializado en lo Contencioso-Administrativo de la Corte Superior de Lima, a cargo del caso, informándole el resultado de nuestro análisis. Dicho juzgado, finalmente, emitió su sentencia, declarando fundada la demanda y dispuso la reincorporación del solicitante al servicio activo policial.

Sin embargo, ante las apelaciones realizadas por los Procuradores Públicos del Ministerio del Interior y de la Policía Nacional del Perú a la sentencia antes referida, el señor Canales solicitó nuevamente nuestra intervención, a fin de asegurar la protección de sus derechos fundamentales.

En consecuencia, ante las constataciones realizadas, aportamos criterios a la Quinta Sala Contenciosa Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima, principalmente sobre la motivación como requisito de validez de los actos administrativos, y el reconocimiento y los alcances del principio administrativo de verdad material, según el derecho administrativo peruano y la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

#### **4. Informe presentado ante la Sala Laboral Transitoria de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso contencioso-administrativo de nulidad del Acuerdo de Mesa Directiva N° 070-2009-2010/MESA-CR, seguido por el señor Joffré Fernández Valdiviezo contra el Congreso de la República.**

Un grupo de exparlamentarios<sup>1</sup> solicitó nuestra intervención por la presunta afectación del derecho a su pensión, pues el Congreso de la República dejó sin efecto el Acuerdo de la Mesa Directiva que reconocía una bonificación por Asignación por Función Congresal Activa.

Nuestra institución solicitó al Congreso de la República que determine la naturaleza jurídica del bono otorgado a los exparlamentarios, así como las razones que justificaron su eliminación. En respuesta, la Oficialía Mayor del Congreso manifestó que el bono constituyó un acto de liberalidad a favor de los pensionistas exparlamentarios.

---

<sup>1</sup> Elvira de la Puente Haya, Joffré Fernández Valdiviezo y otros doce exparlamentarios, Alira Haya de Valencia, María Colán Villegas, en representación de la Asociación de Exparlamentarios del Perú, y Noemí Valdez Marín Vda. de Monteagudo.

El 4 de enero de 2012, nuestra institución recomendó a la Oficialía Mayor del Congreso evaluar la decisión que dejó sin efecto el Acuerdo de Mesa directiva en cuestión. Como respuesta se informó que el referido bono no fue emitido en cumplimiento de una sentencia del Tribunal Constitucional y que constituía, por lo tanto, un acto de liberalidad.

Posteriormente, el pensionista exparlamentario Fernández Valdiviezo presentó el 7 de mayo de 2012 una demanda contencioso-administrativa contra el Congreso de la República, para que se declare la nulidad del Acuerdo de Mesa Directiva y se le reintegre los descuentos realizados a su pensión de cesantía. Mediante la Resolución N° 27, del 14 de junio de 2012, el 33° Juzgado con Sub Especialidad Previsional de Lima declaró infundada esta demanda.

En atención a ello, remitimos el Informe de Adjuntía N° 6-2012-AAC a la Sala Laboral Transitoria de la Superior de Justicia de Lima, quien conoce —en apelación— dicho proceso contencioso-administrativo de nulidad. En dicho informe aportamos criterios de análisis del caso. Actualmente, este se encuentra pendiente de ser resuelto, con programación de fecha de vista de la causa para el mes de mayo.

##### **5. Informe presentado ante el Quincuagésimo Juzgado Penal de Lima, en el proceso de hábeas corpus interpuesto por el señor Armando Ricse a favor de su hijo Marco Antonio Ricse Caballero en un caso de detención arbitraria.**

El 25 de enero de 2012, el señor Armando Ricse Suasnabar solicitó nuestra intervención debido a que su hijo Marco Antonio Ricse Caballero había sido involucrado en el proceso penal que se sigue ante la Sala Mixta Descentralizada- Transitoria-Pichari-Vraem, por el presunto delito de tráfico ilícito de drogas, existiendo en su contra mandato de detención, pues se había encontrado su DNI en un inmueble intervenido por efectivos policiales.

El recurrente señaló que cuando sucedieron los hechos, el 1 de mayo de 2012, su hijo se encontraba en Lima, estudiando la Especialidad de Filosofía en la Universidad Nacional Federico Villarreal, agregando que nunca ha viajado a Ayacucho, menos aún a la zona del Vraem.

Posteriormente presentamos un informe, mediante el Oficio N° 360-2012/DP-ADHPD-PPDDP, en el trámite de un proceso de hábeas corpus iniciado por el recurrente, alcanzando aportes a la judicatura sobre la problemática de las detenciones arbitrarias por indebida identificación de la persona en un proceso penal. Cabe señalar que, en este caso, la Jueza del Quincuagésimo Juzgado Penal de Lima declaró fundada la demanda y declaró nulo el auto apertorio de instrucción. En su sentencia, la magistrada reafirmó que la imposición de un mandato de detención

siempre deberá estar supeditado a la observancia de dos presupuestos básicos: suficiencia de elementos probatorios que vinculen al imputado con el hecho delictivo y peligro procesal, supuestos que no se presentaron en el caso con la sola existencia del DNI.

**6. Informe presentado ante la Segunda Sala Penal para Reos Libres de Lima, en el proceso penal seguido contra Pedro Antonio Huertas Angulo por la presunta comisión de delito de violación sexual en agravio de la menor con clave 35-12.**

Al respecto, el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán solicitó nuestra intervención en el proceso penal ante una presunta afectación del derecho al debido proceso —falta de motivación de las resoluciones judiciales— en un mandato de comparecencia restringida contra el inculgado.

Nuestra institución analizó el caso y consideró que, para dicho mandato, no se habían evaluado los requisitos previstos en la Circular sobre Prisión Preventiva, aprobada mediante Resolución Administrativa N° 325-2011-P-PJ, emitida por la Presidencia del Poder Judicial, no habiéndose analizado los presupuestos que implican el peligro en la demora, ni realizado una adecuada prognosis de la pena.

En tal sentido, el 13 de diciembre de 2012 presentamos el Informe N° 01-2012-DP/OD-LIMA-AJ ante la Segunda Sala Penal con Reos Libres de Lima, que conoció de un recurso de apelación contra el citado mandato. La finalidad del documento fue hacer de conocimiento del órgano jurisdiccional nuestras consideraciones vinculadas con la afectación del derecho al debido proceso —motivación de las resoluciones judiciales— de la agraviada, menor con clave 03-12.

Actualmente, el referido recurso de apelación se encuentra pendiente de resolver ante la Sala Penal.

**7. Escrito de *amicus curiae* presentado ante el Octavo Juzgado Constitucional de Lima, en el proceso de amparo seguido por Marita Requejo Cervera contra el Jefe de Personal Subalterno de la Dirección de Administración de Personal de la Marina de Guerra del Perú y contra el Director de Administración de Personal de la Marina de Guerra del Perú.**

En octubre de 2011, la Cabo 1° Marita Requejo Cervera, perteneciente a la dotación de la Dirección de la Escuela Superior de Guerra Naval, fue dada de baja del servicio por la causal de incapacidad física, debido a que se encontraba en estado de gestación. Este hecho motivó la interposición de una demanda de amparo contra el Jefe de Personal Subalterno de la Dirección de Administración

de Personal y contra el Director de Administración de Personal de la Marina de Guerra del Perú.

A pedido de la recurrente, el 19 de enero de 2012 presentamos un *amicus curiae* ante el Octavo Juzgado Constitucional de Lima, a fin de aportar al proceso los resultados de nuestra investigación, así como una serie de consideraciones sobre los derechos a la igualdad y no discriminación, el libre desarrollo de la personalidad, los derechos reproductivos y el derecho al trabajo.

Asimismo, se recordó la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre casos similares en los que ha quedado establecido que cualquier distinción, exclusión o restricción, en el ámbito público o privado, que sea desfavorable para la mujer por razón de su estado de gestación constituye un acto de discriminación que vulnera derechos fundamentales y contraviene tanto la Constitución como los tratados sobre derechos humanos ratificados por el Estado peruano que abordan específicamente la prohibición de discriminación contra las mujeres.

Si bien el caso aún no ha sido resuelto de manera definitiva, a la fecha, el Octavo Juzgado Constitucional de Lima ha ordenado la reincorporación de la recurrente a través de una medida cautelar (Expediente N° 25432-2011-65-1801-JR-CI-08).

#### **8. Informe presentado ante el Tribunal Constitucional en el proceso de inconstitucionalidad N° 00008-2012-PI/TC, iniciado por doña Ana Victoria Suárez Farfán, en representación de 10,609 ciudadanos, contra el artículo 1° de la Ley N° 28704, que modifica el artículo 173°, inciso 3 del Código Penal.**

Mediante la Ley N° 28704, publicada el 5 de abril de 2006, se modificó el artículo 173° del Código Penal para incluir, en su inciso 3), a los adolescentes de entre 14 a menos de 18 años de edad como sujetos pasivos del delito de violación sexual de menores de edad. A partir de dicha modificatoria, toda relación sexual sostenida con una persona de entre 14 a menos de 18 años de edad constituía delito, sin importar si esta era consentida o no, situación que generó la afectación de diversos derechos fundamentales de los y las adolescentes, como el derecho al libre desarrollo de la personalidad, a la salud, a la intimidad y a la igualdad.

Posteriormente, el 3 de abril de 2012, la ciudadana Ana Victoria Suárez Farfán, en representación de 10,609 ciudadanos presentó una demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 1° de la Ley N° 28704, que implementó dicha reforma.

El 11 de julio nuestra institución hizo llegar al Tribunal Constitucional el Informe de Adjuntía N° 020-2012-ANA/DP, con el fin de aportar criterios a ser tomados en cuenta al momento de resolver la demanda, respecto de la calidad de

sujetos de derechos de los y las adolescentes, el principio de evolución de facultades del niño, el derecho al libre desarrollo de su personalidad, el derecho a su salud sexual y reproductiva y el derecho a su intimidad.

Finalmente, el 12 de diciembre de 2012, el Tribunal Constitucional emitió sentencia acogiendo el argumento de la Defensoría del Pueblo sobre el principio de evolución de facultades de los niños, niñas y adolescentes y declaró fundada la demanda por haberse acreditado la vulneración del derecho al libre desarrollo de la personalidad de los menores de edad entre 14 años y menos de 18. En consecuencia, declaró la inconstitucionalidad del artículo 173° inciso 3) del Código Penal, modificado por la Ley N° 28704.

#### **9. Informe presentado al Juzgado Colegiado de Ilo de la Corte Superior de Justicia de Moquegua en el caso seguido contra José Luis Guevara Chipoco por el delito de actos contra el pudor en agravio de once menores de edad de la Institución Educativa «Virgen del Rosario».**

El 9 de abril del 2012, la Oficina Defensorial de Moquegua presentó el Oficio N° 397-2012-DP/OD-MOQ.02, dirigido a los magistrados del Juzgado Colegiado de Ilo de la Corte Superior de Justicia de Moquegua, a fin de aportar criterios para la debida aplicación de los instrumentos de atención de casos de menores de edad víctimas de delitos contra la libertad sexual. De entre ellos, se hizo énfasis en la necesidad de que la declaración preventiva de las niñas, niños y los adolescentes víctimas de delitos contra la libertad e indemnidad sexuales sea excepcional, con la finalidad de evitar los perjuicios de una victimización secundaria.

Es importante recordar que las situaciones de afectación de la integridad física y psicológica, y el desarrollo de la personalidad de las niñas, niños y adolescentes constituyen motivo de especial preocupación debido a su situación de vulnerabilidad, reflejada, además, en el incremento del número de denuncias y, muchas veces, en la inadecuada respuesta por parte de los órganos encargados de la tramitación, el procesamiento y la sanción de este tipo de conductas delictivas.

En ese sentido, por ejemplo, deben seguirse las reglas contenidas en las Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, aprobadas por el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas en la Resolución 2005/20 del 22 de julio del 2005, que establece, entre sus principios, que todo niño tendrá derecho a que su interés superior sea la consideración primordial, lo que incluye el derecho a la protección y a la posibilidad de desarrollarse en forma armoniosa.

Finalmente, cabe señalar que, por su parte, la Corte Suprema de Justicia, a través del Acuerdo Plenario N° 1-2011/CJ-116, establece criterios sobre la

apreciación de la prueba en los delitos contra la libertad sexual a efectos de evitar la victimización secundaria, en especial de los menores de edad.

#### **10. Informe presentado ante la Segunda Sala Civil de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, en el proceso de impugnación de resolución administrativa contra la Municipalidad Provincial de Chiclayo.**

El 23 de agosto de 2012, la Oficina Defensorial de Lambayeque presentó el Informe N° 01-2012-DP/OD-LAMB a la Segunda Sala Civil del Distrito Judicial de Lambayeque, sobre la investigación defensorial a la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por el incumplimiento de las recomendaciones emitidas por la dirección regional del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lambayeque (Indeci Lambayeque), contenidas en el acta de visita de inspección N° 000417 del 01 de julio del 2005, el informe de las condiciones de seguridad del mercado Modelo de Chiclayo de mayo de 2006 y el informe de las condiciones de seguridad del mercado Modelo de Chiclayo del 16 de diciembre de 2010.

Como resultado de nuestra investigación, advertimos el incumplimiento sostenido, por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en implementar las recomendaciones emitidas por el Indeci sobre la problemática en defensa civil del mercado Modelo de Chiclayo. Asimismo, se observó que la omisión de la implementación de las recomendaciones del Indeci genera la afectación de los derechos fundamentales a la vida, salud, integridad y propiedad de las personas y, además, la contravención de los dispositivos legales de cumplimiento obligatorio.

El 9 de noviembre de 2012, la Fiscalía Superior en lo Civil de Chiclayo, teniendo en cuenta dicho informe, recomendó declarar fundada en parte la demanda vía proceso contencioso administrativo; en el que se ordena a la entidad demandada cumpla con ejecutar las recomendaciones contenidas en el Informe N° 00417, formulada por la Unidad de Prevención del Indeci. A la fecha de cierre del presente informe, el proceso se encuentra aún en trámite.

## ANEXO 6

### RESOLUCIONES DEFENSORIALES EMITIDAS DURANTE EL PERIODO

#### I. Resoluciones que aprueban informes defensoriales

1. Resolución Defensorial N° 009-2012/DP, emitida el 26 de marzo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11781, pp. 463231-463235, el 28 de marzo de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba el Informe Defensorial N° 156, «Violencia en los conflictos sociales», elaborado por la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo.
2. Resolución Defensorial N° 013-2012/DP, emitida el 29 de mayo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11861, pp. 467264-467265, el 31 de mayo de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba el *Decimoquinto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República. Enero-diciembre 2011* y su presentación al Congreso de la República.
3. Resolución Defensorial N° 016-2012/DP, emitida el 13 de julio de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11923, pp. 470671-470675, el 17 de julio de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba el Informe Defensorial N° 157, «El Sistema Penal Juvenil», elaborado por el Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.
4. Resolución Defensorial N° 027-2012/DP, emitida el 10 de diciembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12289, pp. 480587-480590, el 11 de diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba el Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes», elaborado por la Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo.
5. Resolución Defensorial N° 030-2012/DP, emitida el 18 de diciembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12299, pp. 481233-481236, el 19 de diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba el Informe Defensorial N° 159, «Los seguros obligatorios contra accidentes de tránsito: propuestas para una atención adecuada a las víctimas», elaborado por la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo.

## II. Resoluciones que modifican o aprueban instrumentos de gestión institucional

1. Resolución Defensorial N° 006-2012/DP, emitida el 29 de febrero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11746, pp. 461829-461830, el 2 de marzo de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de la Defensoría del Pueblo.
2. Resolución Defensorial N° 014-2012/DP, emitida el 05 de julio de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11910, pp. 470132-470133, el 1 de diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba la actualización del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Defensoría del Pueblo, en función al reajuste de los términos porcentuales relacionados con la modificación del valor de la UIT.
3. Resolución Defensorial N° 026-2012/DP, emitida el 30 de noviembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12279, pp. 479796-479797, el 1 de diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal CAP 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° 001-2012/DP, emitida el 06 de enero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11675, pp. 458890-458891, el 9 de enero de 2012.  
*Sumilla:* Delega en la Secretaria General o la que haga sus veces, facultades en materia presupuestaria.
2. Resolución Defensorial N° 002-2012/DP, emitida el 18 de enero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11687, pp. 459493-459494, el 20 de enero de 2012.  
*Sumilla:* Designa a la abogada Luisa Nelly Eugenia Fernán-Zegarra de Belaunde en el cargo de Asesora II de la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, a partir del 19 de enero del 2012.
3. Resolución Defensorial N° 003-2012/DP, emitida el 31 de enero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11704, pp. 460204-460205, el 1 de febrero de 2012.  
*Sumilla:* Designa a la abogada Patricia Carolina Rosa Garcés Peralta en el cargo de Asesora II de la Primera Adjuntía de la Defensoría del Pueblo, a partir del 1 de febrero de 2012.

4. Resolución Defensorial N° 005-2012/DP, emitida el 03 de febrero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11704, pp. 460460-460461, el 5 de febrero de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial al abogado Fernando Rafael Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales (e) de la Defensoría del Pueblo, del 6 al 19 de febrero de 2012.
5. Resolución Defensorial N° 007-2012/DP, emitida el 16 de marzo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11767, pp. 462737, el 18 de marzo de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Gisella Rosa Vignolo Huamaní, Adjunta para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo, del 18 al 23 de marzo de 2012.
6. Resolución Defensorial N° 015-2012/DP, emitida el 09 de julio de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11915, pp. 470310-470311, el 10 de julio de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Luisa Nelly Eugenia Fernán-Zegarra de Belaúnde, Adjunta para la Administración Estatal (e) de la Defensoría del Pueblo, del 10 al 15 de julio de 2012.
7. Resolución Defensorial N° 020-2012/DP, emitida el 05 de octubre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12019, pp. 475988-475989, el 10 de octubre de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 8 al 18 de octubre de 2012.
8. Resolución Defensorial N° 022-2012/DP, emitida el 22 de octubre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12036, pp. 477063-477064, el 24 de octubre de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 24 al 26 de octubre de 2012.
9. Resolución Defensorial N° 024-2012/DP, emitida el 23 de noviembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12270, pp. 479269-479270, el 24 de noviembre de 2012.  
*Sumilla:* Encarga la atención del Despacho Defensorial a la abogada Claudia Rosanna del Pozo Goicochea, Primera Adjunta (e) de la Defensoría del Pueblo, del 25 al 28 de noviembre de 2012.
10. Resolución Defensorial N° 025-2012/DP, emitida el 30 de noviembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12279, pp. 479795-479796, el 1 de diciembre de 2012.

*Sumilla:* Designa al abogado José Luis Agüero Lovatón como Jefe de la Oficina Defensorial de La Libertad de la Defensoría del Pueblo.

#### IV. Resoluciones que autorizan viajes de funcionarios en representación de la entidad

1. Resolución Defensorial N° 008-2012/DP, emitida el 16 de marzo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11773, pp. 462928-462929, el 22 de marzo de 2012.

*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios en representación de la Defensoría del Pueblo, del abogado Eduardo Mendoza Argomedo, a la ciudad de Machala provincia de El Oro, Ecuador, para asistir a la actividad prevista por la Oficina Defensorial de Tumbes denominada «Carpa Informativa sobre derechos de los Migrantes en la ciudad de Machala, provincia de El Oro, Ecuador», realizada del 25 al 26 de marzo del 2012.

2. Resolución Defensorial N° 010-2012/DP, emitida el 13 de abril de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11807, pp. 464251-464252, el 16 de abril de 2012.

*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 como representante de la entidad, en el III Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA) y en el Seminario Internacional: «Impacto del Derecho de Acceso a la Información en la Participación Ciudadana», realizado en la ciudad de Santiago, República de Chile, del 17 al 20 de abril del 2012.

3. Resolución Defensorial N° 012-2012/DP, emitida el 24 de mayo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11856, pp. 466996-466997, el 27 de mayo de 2012.

*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicio de la abogada Luz Esther Herquinio Alarcón, Jefa de la Oficina Defensorial de Puno de la Defensoría del Pueblo, para que participe como representante de la entidad en las reuniones de coordinación con autoridades de la embajada y consulados del Perú en Bolivia, representantes de la Pastoral de la Movilidad Humana de El Alto, La Paz, y con la Defensoría del Pueblo de Bolivia, que se realizó en la ciudad de La Paz, Bolivia, del 28 al 30 de mayo del 2012.

4. Resolución Defensorial N° 017-2012/DP, emitida el 13 de septiembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11993, pp. 474579-474580, el 16 de septiembre de 2012.

*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios del abogado Fernando Rafael Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales (e) de la Defensoría del Pueblo, a fin de que participe como representante de

la entidad en el IV Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), desarrollado en el marco de la IX Semana Nacional de Transparencia, realizada en la ciudad de México, México, del 17 al 21 de septiembre de 2012.

5. Resolución Defensorial N° 018-2012/DP, emitida el 13 de septiembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11993, pp. 474580-474581, el 16 de septiembre de 2012.  
*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios del abogado Edson Jenns Berríos Llanco, profesional que presta servicios en la Adjuntía en Asuntos Constitucionales de la Defensoría del Pueblo, a fin de que participe como representante de la entidad en el IV Encuentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), desarrollado en el marco de la IX Semana Nacional de Transparencia, realizada en la ciudad de México, México, del 17 al 21 de septiembre de 2012.
6. Resolución Defensorial N° 019-2012/DP, emitida el 25 de septiembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12004, pp. 475267-475268, el 26 de octubre de 2012.  
*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios del señor Jacinto Ticona Huamán, profesional que presta servicios en la Oficina Defensorial de Puno de la Defensoría del Pueblo, para que participe como representante de la entidad en el I Comité de Frontera Altiplánico Perú-Bolivia, realizado en la ciudad de Copacabana, Bolivia, los días 27 y 28 de septiembre de 2012.
7. Resolución Defensorial N° 021-2012/DP, emitida el 18 de octubre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12034, pp. 476965-476966, el 22 de octubre de 2012.  
*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios de la abogada Patricia Carolina Rosa Garcés Peralta, Adjunta para los Derechos de la Mujer (e), y de la abogada Mayda Alejandrina Ramos Ballón, Adjunta para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo, para que participen como representantes de la entidad en el XVII Congreso, Asamblea y Reunión Anual de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, realizado en la ciudad de San José, República de Costa Rica, del 23 al 26 de octubre de 2012.
8. Resolución Defensorial N° 023-2012/DP, emitida el 13 de noviembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12059, pp. 478631-478633, el 14 de noviembre de 2012.  
*Sumilla:* Autoriza el viaje en comisión de servicios del abogado Hernán José Cuba Chávez, Jefe de la Oficina Defensorial de Moquegua de la Defensoría del Pueblo, con Nivel y Categoría D5, a fin de que participe como representante de la entidad en el XIII Comité de Frontera Perú-Chile, realizado en la ciudad de Arica, República de Chile, del 14 al 16 de noviembre de 2012.

19. Resolución Defensorial N° 029-2012/DP, emitida el 14 de diciembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12296, pp. 481005-481006, el 16 de diciembre de 2012.

*Sumilla:* Modifica los artículos segundo y cuarto de la Resolución Defensorial N° 021-2012/DP debido a un error material en la asignación de gastos para pasaje aéreo en viaje de representación autorizado de la Adjunta para los Derechos de la Mujer y la Adjunta para la Niñez y la Adolescencia de la Defensoría del Pueblo.

## V. Otras resoluciones defensoriales

1. Resolución Defensorial N° 004-2012/DP, emitida el 3 de febrero de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11710, pp. 460460, el 5 de febrero de 2012.

*Sumilla:* Convoca a la Séptima Entrega del Premio Nacional «Defensoría del Pueblo».

2. Resolución Defensorial N° 011-2012/DP, emitida el 09 de mayo de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 11837, pp. 466065, el 11 de mayo de 2012.

*Sumilla:* Concede la Medalla «Defensoría del Pueblo» al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú y a la señora Angélica Mendoza de Ascarza, conocida como «Mamá Angélica», en mérito a su destacada labor en la promoción, la defensa y la vigencia de los derechos humanos.

3. Resolución Defensorial N° 028-2012/DP, emitida el 13 de diciembre de 2012 y publicada en el diario oficial *El Peruano*, Año XXIX, N° 12293, pp. 480891-480892, el 14 de diciembre de 2012.

*Sumilla:* Aprueba la modificación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de la Defensoría del Pueblo.

## ANEXO 7

### PUBLICACIONES EDITADAS DURANTE EL PERIODO

#### Informes defensoriales

- **Informe Defensorial N° 156, «Violencia en los conflictos sociales».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, marzo de 2012 (primera edición). 135 pp.  
*Sumilla:* Tiene como objetivo contribuir a prevenir la violencia que se produce en los conflictos sociales y que en estos escenarios se produzcan más muertes y otras afectaciones a los derechos fundamentales.
- **Informe Defensorial N° 157, «Sistema penal juvenil».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, julio de 2012 (primera edición). 121 pp.  
*Sumilla:* Analiza la situación actual de los Centros Juveniles distribuidos en el territorio nacional y las características de los adolescentes infractores de la ley privados de libertad. En él se presenta las condiciones de infraestructura de los centros juveniles, la seguridad de los mismos (interna y externa), la capacidad de albergue, el tratamiento de rehabilitación de los menores internados (servicios psicológicos, psiquiátricos, sociales, legales, educativos, salud, etc.), Igualmente, otros aspectos de importancia como el régimen disciplinario, alimentación, visitas, comunicaciones y traslado de los adolescentes (diligencias judiciales, atenciones hospitalarias, entre otros).
- **Informe Defensorial N° 158, «La trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2012 (primera edición). 247 pp.  
*Sumilla:* Analiza la normatividad nacional e internacional con particular énfasis en el tipo penal contemplado en el artículo 153° del Código Penal. Asimismo, el informe analiza la labor del Grupo Multisectorial de Lucha contra la Trata. Finalmente, este documento concluye con una serie de recomendaciones para los sectores a quienes el Reglamento de la Ley de Trata de Personas les asigna un rol específico en la lucha contra este delito.
- **Informe Defensorial N° 159, «Balance del seguro obligatorio de accidentes de tránsito: Propuestas para una atención adecuada a las víctimas».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2012 (primera edición). 156 pp.  
*Sumilla:* Presenta una evaluación del nivel de intervención de las instituciones encargadas de la supervisión y fiscalización de las compañías aseguradoras y las Afocat, además de identificar las distorsiones que dificultan la atención

de un accidente de tránsito y el procedimiento para acceder a la cobertura de gastos de atención médica por parte de las aseguradoras. El informe propone acciones a implementar por parte del Estado, con el objetivo de mejorar la atención que se brinda a las víctimas de accidentes de tránsito.

## Informes de Adjuntía

- **Informe de Adjuntía N° 013-2012-DP/ADHPD, «Beneficios del personal militar y policial fallecido o que resultó con invalidez en el cumplimiento de su deber. Análisis normativo y problemas en su aplicación».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012. 181 pp.  
*Sumilla:* Desarrolla el marco normativo que regula las pensiones y demás beneficios del personal policial y militar contenido en el Decreto Ley N° 19846, su reglamento y otras disposiciones. Asimismo, sistematiza las quejas recibidas por la Defensoría del Pueblo en el período 2000-2012 y, analiza la problemática vinculada con los derechos y beneficios de los efectivos de los institutos armados y la Policía Nacional.
- **Informe de Adjuntía N° 017-2012- DP/ADHPD, «Nuevo Código Procesal Penal: Aproximación a los mecanismos de atención a la víctima».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 65 pp.  
*Sumilla:* El Informe desarrolla el papel de la víctima en el proceso penal, analizando su evolución y los derechos que le asisten. Asimismo, recoge información sobre los mecanismos que desde el Estado se han implementado para atender y proteger a la víctima en un proceso penal desde la perspectiva y enfoques de las instituciones que tienen a su cargo esta labor. En esta medida, el informe evalúa las necesidades de los funcionarios tanto del Programa del Ministerio Público como de la Defensa Pública en capacitación, implementación, competencia y recursos; además de la difusión de los derechos de las víctimas.
- **Informe de Adjuntía N° 008-2012- DP/AMASPPI.SP, «Seguridad vial y puntos negros en Lima Metropolitana».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 58 pp.  
*Sumilla:* Presenta el resultado de las inspecciones realizadas a la señalización e infraestructura vial en los denominados “puntos negros” de la ciudad de Lima, en los cuales ha ocurrido al menos un accidente de tránsito con consecuencia fatal; además, establece recomendaciones dirigidas a las entidades del Estado encargadas de la eliminación de los riesgos de accidentes de tránsito en los referidos puntos.
- **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».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 118 pp.

*Sumilla:* Presenta los resultados y las recomendaciones de la supervisión defensorial que se hizo en los diferentes establecimientos de salud que atienden a las mujeres víctimas en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno.

- **Informe de Adjuntía N° 004-2012- DP/ADM, «Quinto Reporte de evaluación del cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Segunda supervisión de de los presupuestos de los gobiernos regionales».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 151 pp.

*Sumilla:* Presenta los resultados y las recomendaciones de la supervisión defensorial al presupuesto de los gobiernos regionales y su importancia en la producción de brechas de género. Para ello se analizan las diferentes etapas presupuestales: Formulación, aprobación, ejecución y evaluación presupuestal.

## Documentos Defensoriales

- **Documento Defensorial N° 17, «Diagnóstico sobre la realización de las audiencias de rendición de cuentas en seis gobiernos regionales».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 94 pp.

*Sumilla:* Contiene los resultados de un informe cualitativo que se realizó en los gobiernos regionales de Ayacucho, Áncash, Apurímac, Lambayeque, San Martín y Tacna. Permite contar con un diagnóstico certero sobre los avances y las dificultades que presenta este nivel de gobierno para la realización de las audiencias de rendición de cuentas.

- **Documento Defensorial N° 19, «Aportes a los programas sociales con contenido alimentario, a partir de la supervisión al Programa Integral de Nutrición».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 170 pp.

*Sumilla:* Contiene el resultado de las supervisión al extinguido Programa Integral de Nutrición (PIN) y muestra principales dificultades que enfrentaron las instituciones educativas y los establecimientos de salud, principalmente en las zonas rurales, para la entrega de alimentos a población. De manera particular, se formula un conjunto de recomendaciones orientadas al cumplimiento de los objetivos del nuevo Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

- **Documento Defensorial N° 20, «Relatoría del Seminario Internacional “La Transparencia y el Acceso a la Información Pública: La experiencia peruana y chilena».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012 (primera edición), 108 pp.

*Sumilla:* Contiene la relatoría de las intervenciones de los expositores del Seminario Internacional, a fin de que estén a disposición del mayor número de especialistas, personas interesadas en la materia, público en general. El seminario tuvo por finalidad aprovechar, para el caso peruano, la importante experiencia del Consejo para la Transparencia de Chile, en torno a los avances y desafíos que afronta como autoridad pública autónoma de promoción, estudio y garantía de

la transparencia y el acceso a la información pública. Asimismo buscó evaluar la propuesta institucional de crear, en el Perú, una Autoridad Nacional con autonomía operativa, de presupuesto y de decisión, con atribuciones suficientes para lograr un adecuado cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública.

- **Documento Defensorial N° 25, «Lineamientos para el control disciplinario en la Policía Nacional del Perú».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012 (primera edición), 128 pp.

*Sumilla:* Desarrolla el contenido y las implicancias del control disciplinario, realiza una breve descripción de algunos aspectos del régimen disciplinario policial y, finalmente, presenta los resultados de la revisión realizada a un conjunto de resoluciones administrativas del Tribunal Disciplinario Nacional y de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú.

- **Documento Defensorial N° 22, «Los derechos de los niños, niñas y adolescentes en contextos de emergencia: el caso del terremoto de Ica».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012 (primera edición), 104 pp.

*Sumilla:* Presenta un estudio que determina en qué medida las labores realizadas por las entidades gubernamentales, durante la fase de emergencia, producto del terremoto de Ica, prestaron atención a las necesidades específicas de los niños, niñas y adolescentes. Este estudio se complementó con un análisis de la normatividad que regula las responsabilidades de los diversos sectores y niveles de gobierno respecto a la protección de la niñez y adolescencia en casos de emergencia; y de las medidas adoptadas con posterioridad al sismo, a fin de determinar si el Estado adoptó algunas medidas encaminadas a superar las falencias encontradas.

- **Documento Defensorial N° 23, «Indicadores para la incorporación del enfoque de género en los presupuestos de los gobiernos regionales. Defensoría del Pueblo».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012 (primera edición), 109 pp.

*Sumilla:* Presenta la importancia del enfoque de género en la gestión pública, plantea lineamientos para la identificación y reducción de las brechas de género así como los indicadores de supervisión según el ciclo presupuestal.

## Reportes de la Defensoría del Pueblo

- **«Cuarto reporte y balance anual 2011 de la supervisión de los portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento».**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 50 pp.

*Sumilla:* Contiene los resultados de la supervisión según indica el título, así como el avance en la implementación de los portales de transparencia estándar.

- **«Primer reporte 2012 de la supervisión de 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, 2012, 49 pp.  
*Sumilla:* Contiene los resultados de la supervisión a los portales de transparencia estándar de dichos órganos de gobierno correspondientes al primer semestre del año.
- **«Reporte de la supervisión de Comisarías en 24 departamentos del Perú».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 172 pp.  
*Sumilla:* Contiene información recabada a partir del Reporte de la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías, el cual consta de 450 encuestas semiestructuradas, que representan el 35.8 % del total de comisarías de la Policía Nacional del Perú al momento de la supervisión. De esta manera, se supervisó un total de 450 comisarías que son parte de las 1280 comisarías activas a la fecha de supervisión realizada entre mayo y octubre del año 2011.
- **«Reporte de conflictos sociales durante el año 2012».**  
Se publicaron doce informes (del N° 95 al N° 106) en los que se da cuenta de los conflictos sociales mes a mes.

## Otros documentos

- **«Manual de consulta en materia de rendición de cuentas y portales de transparencia».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, enero 2012, 67 pp.  
*Sumilla:* Mediante preguntas y respuestas brinda orientaciones a los gobiernos regionales para que realicen sus audiencias de rendición de cuentas de manera adecuada y oportuna, garantizando una amplia participación de la población, así como para que se mejoren las condiciones de la difusión de información mediante sus portales de transparencia, convirtiéndolos en una herramienta de comunicación efectiva y confiable.
- **«Compendio de normas N° 5: acceso a la información pública».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2012, reimpresión 404 pp.  
*Sumilla:* Contiene los instrumentos normativos nacionales e internacionales que reconocen, dan contenido y garantizan el derecho a la información pública, así como una recopilación de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional que sistematiza los principales criterios de interpretación emitidos por dicha entidad en torno a este derecho fundamental.
- **«Manual de consulta en materia de acceso a la información pública».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2012, reimpresión, 64 pp.  
*Sumilla:* Tiene por objetivo contribuir a una adecuada comprensión y aplicación del marco normativo que regula el ejercicio del derecho de acceso a la

información pública, a fin de coadyuvar a mejora en la implementación de los mecanismos de transparencia en la gestión regional.

- **Cartilla de difusión: «Los derechos de la víctima en el Nuevo Código Procesal Penal».**

Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2012 (2da. edición), 52 pp.

*Sumilla:* Contiene información didáctica respecto de los actores y etapas procesales contempladas en el Nuevo Código Procesal Penal. La Cartilla hace también referencia al Programa Nacional de Asistencia a víctimas y testigos del Ministerio Público y contiene los datos necesarios para la ubicación de las entidades a cargo de la adopción y cumplimiento de las medidas de protección.

- **Guía de Información «Guía Básica para la persona migrante»**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 106 pp.

*Sumilla:* Contiene información que explica de manera sencilla, los aspectos centrales que todos deben tener en consideración al momento de salir del país. Igualmente, incluye información renovada sobre teléfonos y páginas web de organizaciones y entidades involucradas en la temática migratoria.

- **Guía de Información: «Guía Básica para migrantes peruanos y peruanas que viajan a Italia»**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2012, 99 pp.

*Sumilla:* Brinda información sobre los trámites y documentos que toda persona debe realizar de manera previa al viaje y, al mismo tiempo, responde algunas interrogantes relacionadas con el marco normativo italiano en el ámbito de la salud, educación y trabajo.

## Boletín de la Defensoría del Pueblo

- **Boletín de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer. «Derechos de las mujeres: una agenda aún pendiente».**

Lima, Defensoría del Pueblo, Volumen 1 N° 1, marzo de 2012, 16 pp.

*Sumilla:* señala que si bien existen logros normativos a nivel nacional e internacional en relación a la promoción y defensa de los derechos de las mujeres, aún existe discriminación y barreras que afectan el ejercicio de sus derechos en nuestro país, por ejemplo, en el plano del acceso a la justicia y de la atención de la salud de las mujeres víctimas de la violencia.

- **Boletín de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer: «Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia: supervisión de establecimientos de salud en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno».**

Lima, Defensoría del Pueblo, Volumen 1 N° 2, septiembre de 2012, 8 pp.

*Sumilla:* Presenta de manera abreviada los principales resultados y recomendaciones de la supervisión defensorial que se hizo en establecimientos de salud

que atienden a las mujeres víctimas de violencia en Arequipa, Junín, Lima, Piura y Puno.

- **Boletín de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer: «Quinto reporte de evaluación del cumplimiento de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres. Segunda supervisión de los gobiernos regionales».**  
Lima, Defensoría del Pueblo, Volumen 1 N° 3, octubre del 2012, 8 pp.  
*Sumilla:* Presenta de manera abreviada los principales resultados y recomendaciones de la supervisión defensorial al presupuesto de los gobiernos de los gobiernos regionales.
- **Conflictos al Día.**  
Boletín diario donde se da cuenta de las noticias relacionadas a conflictos sociales y temas vinculados que van surgiendo día a día. Se envía por correo electrónico (General DP) a todos los trabajadores y a una lista de suscriptores vía e-mail.
- **Cronología semanal de conflictos.**  
Boletín semanal recopila el resumen de noticias y busca alertar al Estado, la población y la sociedad civil acerca de las acciones colectivas de protesta anunciadas para cada semana. Se envía a una lista de suscriptores vía e-mail.

## Materiales de difusión

- Afiche: «Maratón 5k. No construya barreras no discrimines»  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Material informativo de la Maratón 5k realizada por la Defensoría del Pueblo en diciembre de 2012, con ocasión del día internacional de los Derechos Humanos.
- Afiche: «Todas las personas debemos ser tratadas con igualdad y respeto. ¡No a la discriminación!».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre la temática de la discriminación, así como los mecanismos de protección frente a la vulneración del derecho a no ser discriminado.
- Tríptico: «Todas las personas debemos ser tratadas con igualdad y respeto. ¡No a la discriminación!».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre la temática de la discriminación, así como los mecanismos de protección frente a la vulneración del derecho a no ser discriminado.

- Tríptico: «¡La migración no te quita derechos! Todas las personas debemos ser tratadas con igualdad y respeto, sin importar donde nos encontremos».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre los trámites que deben tener en cuenta los peruanos y las peruanas que quieren ingresar, trabajar, estudiar o residir en Chile.
- Volante: «Maratón 5k. No construya barreras no discrimines».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Material informativo de la Maratón 5k realizada por la Defensoría del Pueblo en diciembre de 2012, con ocasión del día internacional de los Derechos Humanos.
- Tríptico: «Centro de información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre los servicios que presta el Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos.
- Cuadríptico: «Yuyanapaq. Para recordar».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012 (reimpresión).  
*Sumilla:* Describe el contenido de la muestra fotográfica «Yuyanapaq. Para recordar» expuesta en el Museo de la Nación, la cual trata sobre la violencia ocurrida en el país en 1980 y el 2000.
- Spot televisivo: «No construyas barreras no discrimines». Dirigido al público en general.  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
Duración: 40 segundos.  
*Sumilla:* Spot televisivo. «No construyas barreras no discrimines» y que busca crear conciencia sobre la nocividad de la discriminación racial.
- Spot televisivo: «No construyas barreras no discrimines». Dirigido al público en general.  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
Duración: 30 segundos.  
*Sumilla:* Spot elaborado en el marco de la Campaña «No construyas barreras no discrimines» y que busca crear conciencia sobre la nocividad de las diversas manifestaciones de la discriminación.
- Tríptico: «Seguridad en el transporte fluvial de pasajeros».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre los derechos de los usuarios del servicio de transporte fluvial y las obligaciones de las empresas que brindan dicho servicio.

- Afiche: «Promesas que son puro cuento».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Difusión de línea gratuita para denuncias de casos de trata de personas.
- Afiche: «El *bullying* o acoso escolar».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Difusión de línea gratuita de denuncia de casos de acoso escolar y ejemplos de expresiones del mismo.
- Tríptico: «Promesas que son puro cuento».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre las excusas más utilizadas en los casos de trata de personas menores de edad.
- Tríptico: «No es un juego de niños. Educadores contra el *bullying* o acoso escolar».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda 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.
- Tríptico: «¿Y qué hiciste tú? Decisiones que no se deben repetir».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
*Sumilla:* Brinda información sobre prevención del castigo físico y humillante contra niños, niñas y adolescentes.
- Cuña radial: «Promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
Duración: 53 segundos.  
*Sumilla:* Campaña radial para promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Transmitidas el lunes 10 de septiembre 2012 —tres veces al día— y el martes 11 de septiembre 2012 —cuatro veces al día—.
- Cuña radial: «Promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes».  
Lima, Defensoría del Pueblo, 2012.  
Duración: 66 segundos.  
*Sumilla:* Campaña radial para promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Transmitidas el lunes 24 de septiembre 2012 —tres veces al día— y el martes 25 de septiembre 2012 —cuatro veces al día—.
- Folletos. Se diseñó e imprimió un (01) tríptico sobre la Adjuntía de Conflictos en el que se habla de funciones, definición de conflicto social, formas de intervención, herramientas de monitoreo, etc.  
Título: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.  
Objetivo: Como parte de la estrategia de comunicación, con enfoque informativo,

formativo y promocional, se elabora material de difusión para dar a conocer el papel que cumple la institución en la defensa y promoción de los derechos humanos.

Tamaño: A4 abierto a full color.

Tiraje: 1,000

Fecha de impresión: diciembre 2012.

- Folletos. Se reimprimió un (01) afiche sobre promoción del diálogo para solucionar los conflictos sociales.  
 Título: La solución a los conflictos sociales está en tus manos.  
 Objetivo: Como parte de la estrategia de comunicación, con enfoque informativo, formativo y promocional, se elabora material de difusión para dar a conocer el papel que cumple la institución en la defensa y promoción de los derechos humanos.  
 Tamaño: 70 cm x 50 cm a full color.  
 Tiraje: 1,000  
 Fecha de impresión: diciembre 2012.
- Afiche: «Rol de la Defensoría del Pueblo (Imágenes regionales del trabajo de la Defensoría del Pueblo)».  
 Apurímac, Defensoría del Pueblo, octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a instituciones públicas y privadas. Así como en lugares públicos de concentración de personas (mercados, etc.).  
 Tamaño: 50 cm x 70 cm a todo color.  
 Material: Papel couché de 150 gramos.  
 Tiraje: 3,000.
- Tríptico sobre trata: «Cuidado ¡tú puedes ser víctima de violencia o trata de personas!»  
 Apurímac, Defensoría del Pueblo, octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a público en general, principalmente a estudiantes de colegios nocturnos, personas de zona rural, mujeres.  
 Tamaño: 29.5 cm x 20.5 cm full color tira y retira.  
 Material: Papel couché de 130 gramos.  
 Tiraje: 10,000.
- Afiche: «*Bullying*».  
 Cusco, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a niñas y adolescentes víctimas de *bullying* de las oficinas defensoriales Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno, así como de los módulos de atención de Andahuaylas (Apurímac) y Juliaca (Puno).  
 Tamaño: 100 cm x 70 cm.
- Afiche: «*Bullying*».  
 Cusco, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2012.

*Sumilla:* Dirigido a niñas y adolescentes agresores de *bullying* de las oficinas defensoriales Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno, así como de los módulos de atención de Andahuaylas (Apurímac) y Juliaca (Puno).

Tamaño: 100 cm x 70 cm.

- Afiche: «*Bullying*».  
Cusco, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a niñas y adolescentes observadores de *bullying* de las oficinas defensoriales Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno, así como de los módulos de atención de Andahuaylas (Apurímac) y Juliaca (Puno).  
Tamaño: 100 cm x 70 cm.
- Tríptico: «¿Qué puede hacer la Defensoría del Pueblo por nosotros?».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «Educación sin Corrupción».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «Reducir la mortalidad materna».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «Tenemos derecho a buen trato y a estar bien informados sobre nuestra salud».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «Yo tengo derecho a acceder a información pública».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «No a las detenciones arbitrarias».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «Mujer vive sin violencia».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.

*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).

- Tríptico: «No es un juego de niños (*bullying*)».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «¿Y qué hiciste tú?».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).
- Tríptico: «La Defensoría del Pueblo y las personas con discapacidad».  
Puno, Defensoría del Pueblo, marzo a octubre de 2012.  
*Sumilla:* Dirigido a autoridades y población en general  
Tamaño: 21 cm x 29.7 cm (A4).

## ANEXO 8

### DIFUSIÓN DE DERECHOS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Nuestra institución tiene en los medios de comunicación a aliados muy importantes para cumplir con su mandato constitucional de defensa y promoción de los derechos de los ciudadanos.

#### **Difusión de la labor defensorial en los medios de comunicación tradicionales**

Los llamados medios de comunicación tradicionales (prensa escrita, radio y televisión) siguen siendo esenciales, pues hemos registrado un promedio de 400 menciones mensuales y 250 notas de prensa que dan cuenta de nuestra labor con mayor amplitud.

Desde hace cuatro años, este trabajo se ve complementado con la elaboración de videos institucionales sobre temas importantes para la promoción y defensa de derechos (ver listado más abajo). Ellos suministran a los medios tradicionales y online información relacionada con la presentación de los informes defensoriales, pronunciamientos institucionales o la opinión de los voceros de la Defensoría del Pueblo ante hechos de coyuntura que demandan la intervención institucional.

#### **Programa radial** *De la mano con la Defensoría*

Por efecto de un convenio suscrito en el 2010 por nuestra institución y el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú (Irtv), cada sábado, de 10:00 a.m. a 11:00 a.m., es emitido el programa radial *De la mano con la Defensoría*, a través de la señal de Radio Nacional del Perú (103.9 FM).

En los cincuenta programas emitidos se abordaron temas de interés nacional del ámbito de nuestras competencias, con la participación de representantes de instituciones vinculadas con dicha temática. De entre ellos sobresalen los referidos a legítima defensa y seguridad ciudadana, implementación de la ley de consulta previa, pago de reparaciones individuales a los familiares de las víctimas del terrorismo, agenda y retos pendientes sobre la situación de la mujer en el Perú, situación del transporte en Lima, situación ambiental en el Perú, violencia en las escuelas: ¿cómo detectar y prevenir estos casos?, retos y avances a diez años de la ley de transparencia, propuestas para mejorar la atención de los servicios de

emergencia en los hospitales del Minsa y EsSalud y, por último, seguridad ciudadana.

Como se aprecia, pues, los temas han sido diversos y contaron con los aportes de representantes de distintas organizaciones estatales y no gubernamentales.

### **Actualización permanente de nuestra página web**

En enero de 2012 presentamos un nuevo diseño de nuestra página web, con información estructurada en razón de los servicios que se provee, así como las áreas temáticas que usualmente abordan nuestras investigaciones y los grupos de especial protección. Así, mediante la página web, el ciudadano puede presentar una queja o formular una consulta, chatear en línea con nuestros comisionados, acceder a los informes, comunicados, notas de prensa, videos, fotografías de nuestras actividades o a cualquier otro documento producido por nuestra institución.

La página web permite, asimismo, mantener actualizado el Portal de Transparencia, en cumplimiento de los artículos 5° y 25° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N°27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en la Directiva N°004-2008-PCM/SGP: «Lineamientos para la uniformización del contenido de los Portales de Transparencia de las entidades públicas».

### **La Defensoría del Pueblo en las redes sociales**

Esta tarea, de colaboración mutua con los medios, se ha enriquecido en los últimos dos años con la participación de nuestra institución en las redes sociales de Facebook, Twitter y Youtube, así como con la difusión de información a través de un blog institucional.

Mediante el proyecto Defensoría 2.0 se logró difundir contenidos en red a una audiencia altamente participativa. En el 2012, alcanzamos a tener más de treinta mil seguidores en nuestra cuenta del Twitter ([www.twitter.com/ladep](http://www.twitter.com/ladep)), liderando el ranking de las Defensorías de Iberoamérica en esta red social. Asimismo, varios de los temas abordados fueron recogidos y replicados por medios de comunicación y líderes de opinión, entre otros.

En Facebook, más de nueve mil personas se adhirieron a nuestra página. De ellas, el 65% tienen entre 18 y 34 años. En relación con el 2011, el número de seguidores se incrementó en un 68%. Asimismo, cuatro eventos fueron creados en esta red social, referidos a temas de discriminación racial, migración, democracia y derechos humanos.

Finalmente, a diciembre del 2012, en el blog *Defiende tus derechos* se recibió aproximadamente veintinueve mil visitas y se envió 109 ediciones del boletín electrónico *Defensoría informa* a más de doce mil personas, entre las cuales se encontraban funcionarios públicos, representantes de la sociedad civil y de organismos de la cooperación internacional, así como líderes de opinión y medios de comunicación locales y regionales, entre otros.

### **Listado de videos producidos por la Oficina de Comunicaciones de la Defensoría del Pueblo durante el año 2012**

1. 19 de enero  
¿Qué es la Defensoría del Pueblo? (2012)
2. 30 de enero  
DP INFORMA: Defensor del Pueblo: Aceptar inscripción del Movadef sería vulnerar la democracia y la Constitución.
3. 5 de marzo  
DP INFORMA: Defensor del Pueblo considera insuficientes las políticas públicas implementadas a favor de la igualdad entre hombres y mujeres.
4. 28 de marzo  
Informe Defensorial N° 156: «Violencia en los conflictos sociales».
5. 10 de abril  
DP INFORMA: Pronunciamiento de la Defensoría del Pueblo en torno al conflicto por el proyecto minero Conga.
6. 18 de abril  
In memoriam Jorge Santistevan de Noriega, Primer Defensor del Pueblo.
7. 24 de abril  
DP INFORMA: Se inaugura Primera Exposición itinerante de Pinturas «Soy como tú» en la sede central de la Defensoría del Pueblo.
8. 25 de abril  
DP INFORMA: Seminario Internacional: «La transparencia y el acceso a la información pública: la experiencia peruana y chilena».
9. 7 de junio  
Medalla Defensoría del Pueblo 2012: Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
10. 8 de junio  
Medalla Defensoría del Pueblo 2012: Sra. Angélica Mendoza de Ascarza, «Mamá Angélica».

11. 4 de julio  
DP INFORMA: Pronunciamiento en torno a los hechos de violencia en Cajamarca.
12. 9 de julio  
DP INFORMA: Defensoría del Pueblo y Fundación Transitemos suscriben convenio de cooperación.
13. 17 de julio  
DP INFORMA: Defensoría del Pueblo saluda mejoras en la situación del Sistema Penal Juvenil
14. 16 de agosto  
DP INFORMA: Derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia.
15. 29 de agosto  
Tuberculosis en el Perú: dos testimonios.
16. 27 de septiembre  
DP INFORMA: Sólo ocho gobiernos regionales elaboran su presupuesto teniendo en cuenta los problemas de violencia y discriminación que afrontan las mujeres.
17. 14 de noviembre  
Testimonios: no más detenciones arbitrarias.
18. 16 de noviembre  
Video de sensibilización sobre Medio Ambiente
19. 4 de diciembre  
DP INFORMA: Defensoría del Pueblo: 11 años en Lima Norte.
20. 14 de diciembre  
DP INFORMA: Una mirada a la migración peruana en Italia.
21. 18 de diciembre  
Reel Defensoría del Pueblo (Collage de imágenes)
22. 19 de diciembre  
DP INFORMA: Afocat incumple contratos y pagos de beneficios a víctimas de accidentes de tránsito.

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:



**DEFENSORÍA DEL PUEBLO**  
Con el auspicio de una canasta de fondos

La canasta de fondos es financiada por Acdi (2006-2013), Aecid (2007-2013), Asdi (2007-2010), Bélgica (2012-2013) y Cosude (2006-2011).  
[www.defensoria.gob.pe/canastadefondos](http://www.defensoria.gob.pe/canastadefondos)

**Canada**



Canadian International  
Development Agency

Agence canadienne de  
développement international

Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (Acdi)



Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo



**Australian Government**

**AusAID**

Agencia Australiana de Cooperación al Desarrollo (AusAID)



Comisión Europea



Volunteers for the World  
Un monde de volontaires  
Voluntariado por el mundo

**CUSO International**



**Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH**



**Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres**



**Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia**



**Gobierno del Reino de Bélgica**



**Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo**



**progettomondo.mlal**

**Progetto Mondo Movimento  
Laico América Latina – PROGETTOMONDO.MLAL**