

DECIMOQUINTO INFORME ANUAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA



DECIMOQUINTO INFORME ANUAL
DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Enero - Diciembre 2011

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

Primera edición: Lima, Perú, mayo del 2012.
500 ejemplares
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-06088

Primera reimpresión: Lima, Perú, agosto del 2012.
500 ejemplares
Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2012-09120

Diseño de carátula: Pixel Studio
Cuidado de la edición: Dany Cruz Guerrero
Diagramación: Rocío Espinoza Olcay
Impresión: Ediciones Nova Print SAC
Av. Ignacio Merino N° 1546
Lince—Perú

La Defensoría del Pueblo dedica el presente Informe Anual a la memoria del doctor Jorge Santistevan de Noriega, Primer Defensor del Pueblo del Perú (1996-2000), en reconocimiento a su trascendental labor en el fortalecimiento de la institucionalidad democrática y la defensa de los derechos ciudadanos, y porque constituye un ejemplo de integridad, vocación de servicio, solidaridad y preocupación por el destino del Perú.

Eduardo Vega Luna
Defensor del Pueblo (e)

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	17
1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional	20
1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional	20
1.3.2. Instituciones más quejadas	24
1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos	29
1.4. Política de recursos humanos	32
CAPÍTULO 2	
INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2011	35
2.1. Salud	35
2.2. Educación	42
2.3. Conflictos sociales	51
2.4. Derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas	65
2.5. Medio ambiente	73
2.6. Derecho a la vida, integridad personal y libertad personal	82
2.7. Derecho a la igualdad y no discriminación	96
2.8. Identidad y ciudadanía	105
2.9. Seguridad ciudadana	108
2.10. Acceso a la justicia	114
2.11. Servicios públicos	119
2.12. Seguridad social	128
2.13. Ética pública, prevención de la corrupción, transparencia y acceso a la información pública	131

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES	143
3.1. Oficina Defensorial de Amazonas	143
3.2. Oficina Defensorial de Áncash	144
Módulo de Atención Defensorial de Chimbote	145
3.3. Oficina Defensorial de Apurímac	147
Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas	148
3.4. Oficina Defensorial de Arequipa	149
3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho	150
Módulo de Atención Defensorial de Huanta	151
Módulo de Atención Defensorial de Puquio	153
3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca	154
Módulo de Atención Defensorial de Jaén	155
3.7. Oficina Defensorial del Callao	156
3.8. Oficina Defensorial del Cusco	157
3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica	158
3.10. Oficina Defensorial de Huánuco	160
Módulo de Atención Defensorial de Tingo María	161
3.11. Oficina Defensorial de Ica	162
3.12. Oficina Defensorial de Junín	163
Módulo de Atención Defensorial de La Merced	164
Módulo de Atención Defensorial de Satipo	166
3.13. Oficina Defensorial de La Libertad	167
3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque	168
3.15. Oficina Defensorial de Lima	169
3.16. Oficina Defensorial de Lima Norte	170
3.17. Oficina Defensorial de Lima Sur	172
3.18. Oficina Defensorial de Lima Este	173
3.19. Oficina Defensorial de Loreto	174
3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios	175
3.21. Oficina Defensorial de Moquegua	176
3.22. Oficina Defensorial de Pasco	177
3.23. Oficina Defensorial de Piura	179
3.24. Oficina Defensorial de Puno	181
Módulo de Atención Defensorial de Juliaca	182
3.25. Oficina Defensorial de San Martín	183
Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto	184
3.26. Oficina Defensorial de Tacna	186
3.27. Oficina Defensorial de Tumbes	187
3.28. Oficina Defensorial de Ucayali	188

CAPÍTULO 4	
CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	191
4.1. Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional	191
4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación	195
CAPÍTULO 5	
REFLEXIONES FINALES	213
ANEXOS	
Anexo 1 Presupuesto institucional y cooperación internacional	219
Anexo 2 Relaciones internacionales	233
Anexo 3 Opiniones sobre normas en proceso de elaboración	239
Anexo 4 Procesos constitucionales	245
Anexo 5 Resoluciones defensoriales elaboradas durante el período	253
Anexo 6 Publicaciones editadas durante el período	257
Anexo 7 Difusión de derechos a través de los medios de comunicación	267

PRESENTACIÓN

El 2011 ha sido un año de importantes cambios en el país y en nuestra institución. Al trascendental cambio producido en el escenario político nacional con la elección del Presidente de la República y de la nueva Representación Nacional, se añaden otros producidos en las regiones con la elección de nuevas autoridades regionales y locales. Durante este periodo, también, la doctora Beatriz Merino Lucero culminó su mandato al frente de nuestra institución, cuya dirección fue asumida, desde el 1 de abril de 2011, por el abogado Eduardo Vega Luna, como Defensor del Pueblo (e).

En este contexto, la Defensoría del Pueblo cumplió 15 años de labor, tiempo en el cual ha consolidado su prestigio y su legitimidad ante la ciudadanía, las autoridades y los funcionarios públicos. El compromiso de sus integrantes con la defensa de los derechos ciudadanos, así como la supervisión de la Administración Pública y de los servicios públicos, han sido vitales en este reconocimiento a nivel nacional. De esta manera, el mandato otorgado por la Constitución Política ha sido cumplido fielmente.

En la construcción de esta mística de trabajo ha sido fundamental la labor que, en su momento, realizó el Primer Defensor del Pueblo, Jorge Santistevan de Noriega, tempranamente fallecido en abril del presente año. Frente a ejemplos de integridad, trabajo y preocupación por el destino del país, como el del doctor Santistevan, no podemos sino responder con un desempeño que esté a la altura de dichos valores.

El presente informe anual contiene un resumen puntual de la labor realizada a lo largo del 2011 y, en ese sentido, muestra los avances y retos que debe afrontar el Estado en temas tan relevantes como la salud, la educación, la conflictividad social, el acceso a la justicia, la lucha contra la discriminación, la seguridad ciudadana, la atención a los pueblos indígenas y el acceso a la información pública, entre otros.

Como sociedad, no debemos perder de vista que el desarrollo económico logrado en la última década debe servir para asegurar una vida digna para todos los peruanos y peruanas. Y para ello se requiere un Estado democrático e inclusivo, que garantice la efectiva vigencia de los derechos fundamentales de todos y todas.

En el 2011, uno de los temas que causó mayor preocupación fue la conflictividad social, tanto por las lamentables consecuencias que ha tenido para la vida e integridad de muchos de nuestros compatriotas, como para la gobernabilidad democrática y el normal desarrollo del país. Por ello, no nos cansaremos de insistir en que es necesario fortalecer los mecanismos de prevención y de diálogo para la solución de los conflictos sociales.

Debemos canalizar los reclamos de la ciudadanía para abordar pacíficamente tanto los problemas inmediatos como aquellos más estructurales que aquejan al país. En esta materia, el reto es compatibilizar y armonizar el crecimiento económico y el desarrollo de actividades extractivas, tanto con el cuidado del medio ambiente como con la atención de las demandas y expectativas de las poblaciones cercanas a dichas actividades. Pero lo más importante es que debemos comprometernos, como país, a que no habrá más muertos por conflictos sociales no resueltos.

En este esfuerzo, la Defensoría del Pueblo renueva su disposición de colaborar con todos los actores concernidos, a través del monitoreo de conflictos, la facilitación e intermediación en los espacios de diálogo y la prevención de las escaladas de violencia. También es oportuno destacar avances de suma importancia en ese camino —como la promulgación de la Ley de Consulta Previa a los pueblos indígenas— que deben permitir un diálogo sincero y constructivo entre el Estado y este importante sector de la nación.

Sin duda, hay también una agenda pendiente, referida a mejoras sustanciales en la calidad de la educación, la salud y la seguridad de la población. Sobre todo de aquella que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, como es el caso de los niños, niñas y adolescentes, de las personas con discapacidad, de los adultos mayores, de los pueblos indígenas y de las mujeres. Si queremos mejoras permanentes para nuestra sociedad es imprescindible incidir en estos temas.

El presente informe expresa esta preocupación y constituye una invocación al Estado y a la sociedad en su conjunto para afrontar estos importantes retos. Consta de cuatro capítulos que, de acuerdo con nuestra Ley Orgánica, Ley N° 26520, muestran la labor institucional de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional en estas y otras materias de importancia.

El primer capítulo da cuenta de aspectos institucionales y de las estadísticas a nivel nacional, incluyendo el número y el tipo de casos atendidos. Asimismo, comprende nuestra labor de itinerancia a los distritos más alejados del país y nuestras tareas de promoción y difusión de derechos, así como la identificación de las instituciones más quejadas y la tipología de las quejas recibidas.

El segundo capítulo expone de manera sucinta las trece líneas prioritarias de trabajo institucional. Así, con las limitaciones que impone un documento de esta naturaleza, ofrece una muestra de nuestras actuaciones más relevantes, así como

de los avances y problemas subsistentes en cada tema. Aporta, también, una serie de casos concretos que ilustran la naturaleza de los problemas encontrados y de nuestra actuación.

El tercer capítulo está dedicado a las regiones y a la labor de cada una de nuestras 38 oficinas defensoriales y módulos de atención a nivel nacional. Para ello, se ha identificado a las cinco entidades más quejadas, individualizando en cada una de ellas a las instancias contras las cuales se presentó la mayor cantidad de quejas. Asimismo, se reporta los motivos de queja más frecuentes.

Por su parte, el cuarto capítulo comprende una evaluación del cumplimiento del deber de colaboración de las entidades públicas con nuestra institución a nivel general. Asimismo, en dicho capítulo se señala aquellos casos puntuales en los que esta obligación constitucional fue incumplida.

Finalmente, presentamos nuestras reflexiones finales a través de un balance concreto de los avances, los problemas y los retos que se le plantean al país para lograr construir esa sociedad justa y democrática a la que todos aspiramos.

Presentamos este informe al Congreso de la República no solo en cumplimiento de nuestra Ley Orgánica, sino también en la convicción de que la rendición de cuentas y la transparencia resultan indispensables para la gobernabilidad del Perú. Como ya se ha señalado, su contenido expresa el trabajo institucional a lo largo del 2011 y pretende ser, además, una contribución crítica a la labor de la Representación Nacional y del Estado, en la noble tarea de fortalecerlo y mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

Lima, mayo de 2012.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS INSTITUCIONALES Y CIFRAS A NIVEL NACIONAL

1.1. Visión y misión institucionales

La Defensoría del Pueblo, como órgano autónomo creado por la Constitución Política de 1993, tiene a su cargo la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, la supervisión del funcionamiento de la administración pública y la prestación de los servicios públicos.

De acuerdo con este mandato constitucional, su visión institucional consiste en: “Ser una institución que contribuye efectivamente a la defensa y la realización de los derechos humanos, promoviendo la gobernabilidad y el buen gobierno del Perú, así como aportando a la consolidación de una sociedad inclusiva, equitativa y sostenible. Esta labor se sustenta en una organización eficiente y eficaz, integrada por personal altamente calificado y con vocación de servicio”.

De este modo, entiende que su misión es la de ser una institución pública autónoma que, en cumplimiento de su mandato constitucional, pone en evidencia la vulneración de los derechos e incide en la mejora de la política y de la gestión pública.

En el marco de esta visión y misión institucionales, se ha desarrollado un Plan Estratégico Institucional (PEI) 2011-2015,¹ cuyos objetivos estratégicos generales son:

- Defender la plena vigencia de los derechos humanos de las personas y de la comunidad ante la administración estatal y las empresas prestadoras de servicios a través de investigaciones generales —informes defensoriales— y específicas —atención de quejas, petitorios y consultas— que busquen poner en evidencia la vulneración de estos derechos e incidir en su restitución.
- Promover y difundir los derechos de las personas y la comunidad en el marco de un enfoque de género e interculturalidad, fomentando la inclusión social, especialmente de los grupos vulnerables; y,

¹ Aprobado mediante Resolución Administrativa N° 0029-2010/DP, del 23 de agosto de 2010.

- Fortalecer y modernizar la organización institucional para atender al ciudadano de manera eficiente y eficaz.

La atención preferente y prioritaria a los grupos en condiciones de desigualdad o que requieren protección especial constituye una sus labores fundamentales. Estos grupos prioritarios son: *i)* los niños, las niñas y los adolescentes, *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 estos grupos prioritarios de atención han sido identificados siete temas estratégicos de trabajo institucional que se corresponden con estos grupos: *i)* salud, *ii)* educación, *iii)* acceso a la justicia, *iv)* medio ambiente, *v)* servicios públicos, *vi)* identidad y ciudadanía y *vii)* conflictos sociales.

1.2. Organización de la Defensoría del Pueblo

Actualmente, la institución es dirigida por el abogado Eduardo Vega Luna, Defensor del Pueblo (e), quien asumió el cargo a partir del 1 de abril del 2011, de acuerdo con los términos de la Resolución Defensorial N° 004-2011/DP, publicada en el Diario Oficial *El Peruano* el 31 de marzo del mismo año, luego de que culminara el mandato de la doctora Beatriz Merino Lucero.

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 Adjuntías, los Programas, las Oficinas Defensoriales y los Módulos de Atención Defensorial.

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

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 las 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.

² El Reglamento de Organización 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 del 2008, y modificado mediante Resolución Defensorial N° 019-2009/DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 30 de abril del 2009.

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 siete adjuntías:

- Adjuntía para la Administración Estatal, que cuenta con dos programas: *i)* el Programa de Descentralización y Buen Gobierno y *ii)* el Programa de Identidad y Ciudadanía.
- Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad, que cuenta con tres programas: *i)* el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales, *ii)* el Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios y *iii)* el Programa de Defensa y Promoción de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas, que cuenta con el Programa de Pueblos Indígenas.
- Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, que cuenta con el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas.
- Adjuntía en Asuntos Constitucionales.
- Adjuntía para los Derechos de la Mujer.
- Adjuntía para la Niñez y la Adolescencia.

La Oficina de Gabinete, por su parte, tiene la función de brindar apoyo y asesoría al Despacho del Defensor del Pueblo en la gestión institucional.

Asimismo la Secretaría General es la instancia encargada de coordinar y supervisar las actividades de asesoramiento y apoyo en asuntos de planeamiento, planificación operativa, presupuesto, racionalización, estadística, administración, finanzas, adquisiciones, recursos humanos y tecnología de la información.

1.2.2. Atención descentralizada

La Defensoría del Pueblo tiene presencia nacional a través de sus 28 Oficinas Defensoriales y 10 Módulos de Atención Defensorial, los que conforman su sistema de despliegue territorial (ver gráfico N° 1).

Las Oficinas Defensoriales se encuentran a cargo de un jefe o una jefa que se encarga de dirigir la actuación institucional en su ámbito geográfico asignado,³ 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.

A su vez, los Módulos de Atención Defensorial son oficinas permanentes que dependen de una Oficina Defensorial y son conducidos por un coordinador o una coordinadora. Se encuentran instaladas en las diez provincias en donde se determinó que era necesario contar con una sede institucional adicional que complemente el trabajo de las Oficinas Defensoriales.

La conducción de cada Oficina Defensorial se realiza de acuerdo con nuestra política institucional y dentro del marco de nuestro sistema de planificación, seguimiento y evaluación.

Nuestra institución organiza visitas itinerantes con personal de las Oficinas Defensoriales y los Módulos de Atención. Los equipos itinerantes se trasladan rotativamente desde sus respectivas sedes hacia distritos, poblados y comunidades alejadas, especialmente zonas rurales, y así reciben quejas en las localidades que visitan, realizan actividades de difusión de derechos ciudadanos y de las competencias de la Defensoría del Pueblo, además de supervisar a las entidades públicas locales.

³ 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 del 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 Oficinas Defensoriales, los Módulos de Atención Defensorial, las adjuntías, los programas y las oficinas de apoyo y asesoría.

Gráfico N° 1
OFICINAS DEFENSORIALES Y MÓDULOS DE ATENCIÓN DEFENSORIAL



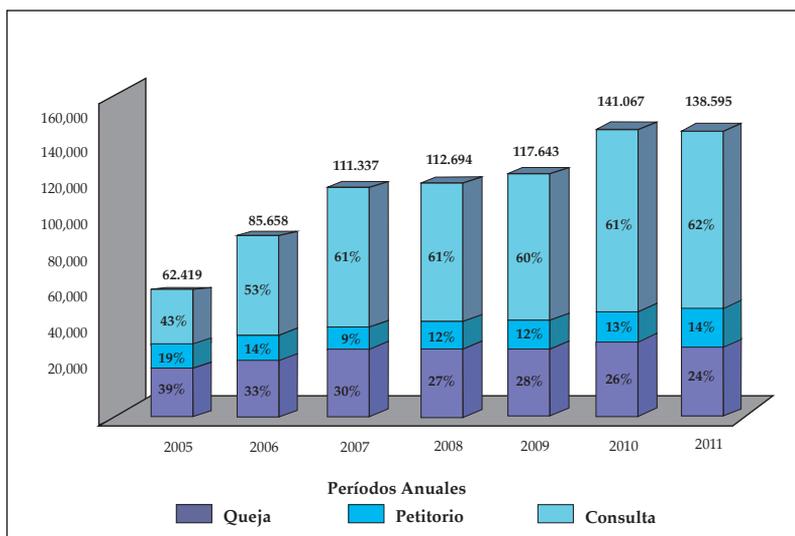
● Módulos de atención defensoriales	Depende de:
1. Jaén	Oficina Defensorial de Cajamarca
2. Tarapoto	Oficina Defensorial de San Martín
3. Chimbote	Oficina Defensorial de Áncash
4. Tingo María	Oficina Defensorial de Huánuco
5. La Merced	Oficina Defensorial de Junín
6. Satipo	Oficina Defensorial de Junín
7. Andahuaylas	Oficina Defensorial de Apurímac
8. Huanta	Oficina Defensorial de Ayacucho
9. Puquio	Oficina Defensorial de Ayacucho
10. Juliaca	Oficina Defensorial de Puno

1.3. La Defensoría del Pueblo en cifras: ámbito nacional

1.3.1. Atención de ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional

Las solicitudes de intervención se presentan en nuestras oficinas a nivel nacional y en los viajes itinerantes, carpas y ferias informativas, en las que recibimos quejas, petitorios y consultas.

Gráfico N° 2
ATENCIÓNES DE CASOS, ÁMBITO NACIONAL 2005—2011



Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial
Elaboración: Unidad de Estadística—Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

En el gráfico N° 2 se aprecia la evolución histórica del total de las atenciones que la Defensoría del Pueblo ha brindado desde el año 2005 hasta el 2011.

El gráfico muestra, durante el bienio 2010-2011, el ingreso a un periodo de estabilización del número de personas atendidas anualmente; si bien en el 2011, hay una ligera disminución (1.75%) con respecto al año anterior, debido a la sobrecarga de casos.

En el cuadro N° 1 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 Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial distribuidos en el ámbito nacional.

Cuadro N° 1
ATENCIÓNES DE CASOS, POR TIPO SEGÚN SEDE 2011

Sede	Total de Casos Atendidos	Tipo de Caso Atendido					
		Queja		Petitorio		Consulta	
		Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Total Ámbito Nacional	138,595	33.696	24.31%	18,939	13.66 %	85,960	62.02%
1 OD Amazonas	1,432	439	30.66%	409	28.56%	584	40.78%
2 OD Ancash	1,378	737	53.48%	297	21.55%	344	24.96%
3 OD Apurímac	1,659	846	50.99%	303	18.56%	510	30.74%
4 OD Arequipa	4,300	1435	33.37%	1,052	24.47%	1,813	42.16%
5 OD Ayacucho	6,149	885	14.39%	900	14.64%	4,364	70.97%
6 OD Cajamarca	2,489	552	22.18%	379	15.23%	1,558	62.60%
7 OD Callao	5,583	1112	19.92%	883	15.82%	3,588	64.27%
8 OD Cusco	3,023	996	32.95%	661	21.87%	1,366	45.19%
9 OD Huancavelica	3,844	632	16.44%	585	15.22%	2,627	68.34%
10 OD Huánuco	3,093	960	31.04%	1,296	41.90%	837	27.06%
11 OD Ica	4,545	753	16.57%	231	5.08%	3,561	78.35%
12 OD Junín	5,218	1,368	26.22%	564	10.81%	3,286	62.97%
13 OD La Libertad	7,754	1,191	15.36%	593	7.65%	5,970	76.99%
14 OD Lambayeque	4,220	1,236	29.29%	384	9.10%	2,600	61.61%
15 OD Lima	30,113	8,735	29.01%	1,967	6.53%	19,411	64.46%
16 OD Lima Este	2,114	818	38.69%	264	12.49%	1,032	48.82%
17 OD Lima Norte	4,609	1,181	25.62%	483	10.48%	2,945	63.90%
18 OD Lima Sur	2,510	619	24.66%	350	13.94%	1,541	61.39%
19 OD Loreto	3,049	597	19.58%	867	28.44%	1,585	51.98%
20 OD Madre de Dios	1,226	312	25.45%	301	24.55%	613	50.00%
21 OD Moquegua	1,618	431	26.64%	259	16.01%	928	57.35%
22 OD Pasco	1,475	532	36.07%	362	24.54%	581	39.39%
23 OD Piura	7,252	1,360	18.75%	248	3.42%	5,644	77.83%
24 OD Puno	1,798	416	23.14%	196	10.90%	1,186	65.96%
25 OD San Martín	2,931	470	16.04%	233	7.95%	2,228	76.02%
26 OD Tacna	3,041	719	23.64%	561	18.45%	1,761	57.91%
27 OD Tumbes	2,899	774	26.70%	211	7.28%	1,914	66.02%
28 OD Ucayali	4,306	619	14.38%	757	17.58%	2,930	68.04%
29 MAD Andahuaylas	1,309	252	19.25%	478	36.52%	579	44.23%
30 MAD Chimbote	1,907	596	31.25%	307	16.10%	1,004	52.65%
31 MAD Huanta	1,310	119	9.08%	251	19.16%	940	71.76%
32 MAD Jaén	1,830	388	21.20%	209	11.42%	1,233	67.38%
33 MAD Juliaca	1,056	139	13.16%	154	14.58%	763	72.25%
34 MAD La Merced	1,188	293	24.66%	124	10.44%	771	64.90%
35 MAD Puquio	1,201	192	15.99%	136	11.32%	873	72.69%
36 MAD Satipo	1,066	221	20.73%	239	22.42%	606	56.85%
37 MAD Tarapoto	2,035	342	16.81%	346	17.00%	1,347	66.19%
38 MAD Tingo María	2,065	429	20.77%	1,099	53.22%	537	26.00%

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial
Elaboración: Unidad de Estadística—Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

En el gráfico N° 3 se muestra al detalle los 138,595 casos atendidos a nivel nacional.

Gráfico N° 3
DEFENSORÍA DEL PUEBLO: ATENCIÓN DE CASOS SEGÚN SEDES, 2011



Allí se aprecia que la atención en las regiones del interior del país ha concentrado la mayor parte de la labor de la Defensoría del Pueblo, alcanzando el 67.59% del total de casos (93,666), muchos de los cuales han sido recibidos en nuestras visitas itinerantes. La región Lima, por su parte, alcanza el 32.41%

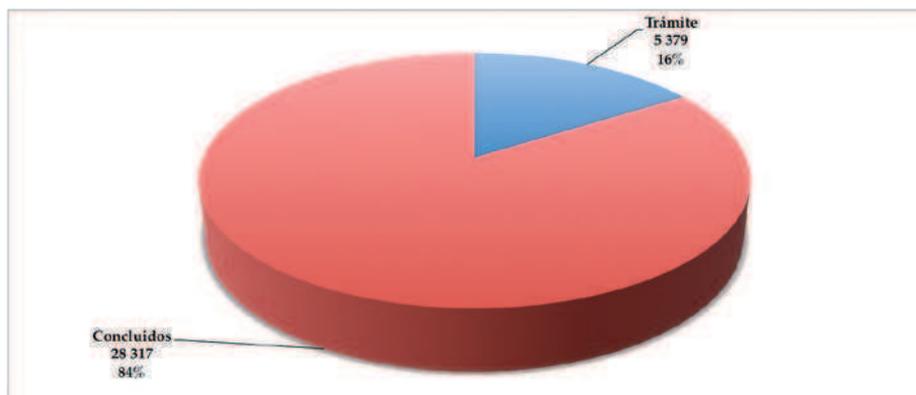
restante (44,929 casos). Esta última cifra incluye las atenciones brindadas por las Oficinas Defensoriales de Lima, Lima Norte, Lima Sur, Lima Este y El Callao.

A nivel de oficinas defensoriales, la Oficina Defensorial de Lima es la dependencia que registró la mayor cantidad de atenciones (30,113 casos: el 22% del total), seguida de la Oficina Defensorial de La Libertad (7,754 casos: 6%) y de la Oficina Defensorial de Piura (7,252 casos: 5%).

También han tenido un importante número de atenciones la Oficina Defensorial de Huánuco (segunda en atención de petitorios), la Oficina Defensorial de Piura (segunda en la atención de consultas) y el Módulo de Atención de Tingo María (tercero en atención de petitorios).

En relación con el nivel de conclusión de las quejas durante el año 2011, se aprecia que, al 23 de febrero del presente año,⁴ el 84% de ellas fueron concluidas (ver gráfico N° 4). Cabe señalar que el restante 16% de quejas se encontraban porque ingresaron en las últimas semanas del año y, en la fecha indicada, aún estaban en investigación, de acuerdo con nuestro protocolo de actuaciones (ver gráfico N° 4).

Gráfico N° 4
TOTAL DE QUEJAS EN TRÁMITE Y CONCLUIDAS—2011



Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

⁴ En esta fecha se realizó el corte de nuestra actualización de datos, para efectos del presente informe.

1.3.2. Instituciones más quejadas

El cuadro N° 2 muestra a las instituciones contra las cuales fueron presentadas más quejas durante el 2011.

Cuadro N° 2
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS EN EL ÁMBITO NACIONAL—2011

INSTITUCIONES QUEJADAS	QUEJAS CONCLUIDAS	QUEJAS TRÁMITE	TOTAL	%
Gobiernos locales	5,428	1,467	6,895	20.46
Direcciones Regionales de Educación	4,102	942	5,044	14.97
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,877	135	5,012	14.87
Direcciones Regionales de Salud	1,873	481	2,354	6.99
Policía Nacional del Perú (PNP)	1,282	274	1,556	4.62
Poder Judicial	1,134	188	1,322	3.92
EsSalud	1,024	216	1,240	3.68
Gobiernos Regionales	818	279	1,097	3.26
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos-Saneamiento	842	107	949	2.82
Ministerio de Educación	703	131	834	2.48
Otros	6,234	1,159	7,393	21.94
Total	28,317	5,379	33,696	100

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Como se observa, los gobiernos locales (municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados) aparecen en el primer lugar de la lista. Las municipalidades representan el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos y ciudadanas. Por ello se les atribuye competencias y funciones vinculadas directamente con la satisfacción de los intereses y necesidades de las personas.

Las municipalidades se encargan de atender las denuncias de carácter vecinal (por ruidos molestos, obras de construcción o apertura de locales sin licencia, entre otros) o brindar servicios públicos necesarios para la convivencia de la ciudad, como limpieza pública, recojo de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines y serenazgo. Pese a la importancia de la citada labor, algunos vecinos perciben que su autoridad local no es lo suficientemente diligente para atender sus reclamos.

Así, como se podrá apreciar en el capítulo III, los principales motivos de queja contra estas entidades son por su actuación irregular para atender las denuncias vecinales, inejecución de resoluciones administrativas, omisión de

dar respuesta a las solicitudes vecinales, deficiencias en el recojo de residuos sólidos, dilaciones en los trámites de solicitudes de acceso a la información pública, así como vulneraciones al debido procedimiento en distintos procesos, principalmente en los de carácter disciplinario.

En segundo lugar se encuentran las Direcciones Regionales de Educación. La mayor frecuencia de quejas contra estas entidades estuvo referida a irregularidades en la asistencia de los docentes, condicionamientos arbitrarios para la matrícula y la continuidad en el sistema educativo, irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal docente.

La ONP ocupa el tercer lugar, a diferencia de los años anteriores, en los que ocupó, permanentemente, el primero. A esta disminución de quejas han aportado, por un lado, el proceso de descentralización de competencias de la ONP, con lo cual muchas solicitudes pudieron ser resueltas de un modo más inmediato por sus respectivas oficinas regionales; por otro lado, debemos destacar que la entidad ha mejorado su labor de información a sus usuarios respecto de sus derechos y de sus procedimientos, así como las relaciones de coordinación con nuestra entidad.

No obstante, aún debe profundizarse en estas mejoras para optimizar el servicio, pues subsisten quejas por dilación en el trámite de solicitudes de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, de solicitudes de pensión, de bono de reconocimiento y del pago de la pensión provisional.

Las Direcciones Regionales de Salud, ubicadas en el cuarto lugar, registran un importante número de quejas por limitaciones injustificadas en el acceso a los servicios de salud, deficiencias en la atención de los usuarios, falta de personal en los establecimientos de salud, desabastecimiento o escasez de medicamentos y cobros indebidos.

Finalmente, la PNP ocupa el quinto lugar en esta lista. En este caso, la mayoría de quejas están relacionadas con la restricción del derecho de acceso a la justicia por dilaciones o incumplimiento de funciones en la investigación preliminar a cargo del personal policial, negativa o condicionamientos a recibir denuncias —especialmente en casos de violencia familiar—, entre otros.

El Poder Judicial, los Gobiernos Regionales, las Empresas prestadores de servicios públicos de saneamiento y el Ministerio de Educación completan la lista.

Añadamos que 5,200 quejas del total de quejas concluidas fueron declaradas infundadas porque no se logró poner en evidencia la vulneración de un derecho fundamental o el incumplimiento de algún deber de la administración pública luego de la investigación defensorial realizada en cada caso. Dicha cifra representa el 18.37% del total de quejas concluidas.

Cabe señalar que, tal como lo muestra el cuadro N° 3, del total de quejas recibidas a nivel nacional, el 54.2% están referidas a cinco grandes temas: *i*) seguridad social (19.91%); *ii*) acceso a la información pública (9.77%); *iii*) educación (8.95%), *iv*) salud (8.42%) y *v*) acceso a la justicia (7.15%). De todos ellos, el primer grupo representa casi un quinto del total.

Cuadro N° 3
LOS CINCO TEMAS MÁS FRECUENTES
EN EL UNIVERSO DE QUEJAS—2011

N°	TEMAS	TOTAL	%
1	Seguridad social y laboral	6,708	19.91
2	Acceso a la información pública	3,292	9.77
3	Educación	3,015	8.95
4	Salud	2,838	8.42
5	Acceso a la justicia	2,410	7.15

Fuente: Defensoría del Pueblo-Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

De este modo, en el cuadro N° 4 se aprecia que en el tema seguridad social, los motivos de queja más frecuentes estuvieron referidos a la dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del sistema privado de pensiones y en el trámite de pensión. Estos dos hechos representan casi el 50% del número total de quejas, dejando en segundo orden al incumplimiento de obligaciones laborales, las irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento y el incumplimiento de pago de la pensión provisional.

Cuadro N° 4
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES
EN SEGURIDAD SOCIAL Y LABORAL—2011

N°	MOTIVO DE QUEJA	TOTAL	%
1	Dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	1,640	24.45
2	Dilación en trámite de pensión	1,626	24.24
3	Incumplimiento de obligaciones laborales	1,065	15.88
4	Irregularidades en el trámite de bono de reconocimiento	594	8.86
5	Incumplimiento de pago de la pensión provisional	358	5.34
6	Otros	1,425	21.24
TOTAL		6 708	100

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Por otro lado, observamos que casi la totalidad de las quejas por acceso a la información pública fue motivada por la omisión de respuesta dentro del plazo legal (90.95%). Así, la negativa a recibir peticiones (7.08%) y la falta de motivación de las respuestas o una motivación parcial o incongruente registran una proporción significativamente menor, como se aprecia en el cuadro N° 5.

Cuadro N° 5
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA—2011

N°	MOTIVO DE QUEJA	TOTAL	%
1	Omisión de respuesta en el plazo legal	2,994	90.95
2	Negativa a recibir peticiones, cobros arbitrarios y exigencia de otros requisitos ilegales.	233	7.08
3	Respuesta no motivada, parcial o incongruente	65	1.97
TOTAL		3,292	100

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

En materia de educación, el cuadro N° 6 expresa que los motivos de queja más frecuentes fueron las irregularidades vinculadas a la asistencia de personal docente, que representa una quinta parte del universo total. Otras irregularidades importantes fueron la afectación del derecho a la gratuidad de la educación, la obstaculización a la continuidad en el sistema educativo, irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal docente, así como otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo.

Cuadro N° 6
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN EDUCACIÓN—2011

N°	MOTIVO DE QUEJA	TOTAL	%
1	Irregularidades vinculadas con la asistencia de personal docente	585	19.40
2	Afectación del derecho a la gratuidad de la educación	419	13.90
3	Obstaculizar la continuidad en el sistema educativo	359	11.91
4	Irregularidades en contrataciones y nombramientos de personal docente	276	9.15
5	Otros condicionamiento para el acceso al sistema educativo	275	9.12
6	Otros	1,101	36.52
TOTAL		3 015	100

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

En el cuadro N° 7 apreciamos que los motivos de queja más frecuentes en materia de salud estuvieron relacionados con la inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud,

que representan un tercio del total. La falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, el desabastecimiento o escasez de medicamentos, los cobros indebidos y el maltrato en la prestación del servicio de salud también constituyen problemas que es necesario afrontar.

Cuadro N° 7
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES EN SALUD—2011

N°	MOTIVO DE QUEJA	TOTAL	%
1	Inadecuada organización administrativa que impide o retarda el acceso a los servicios de salud	937	33.02
2	Falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud	277	9.76
3	Desabastecimiento o escasez de medicamentos	226	7.96
4	Cobros indebidos en los establecimientos de salud	225	7.93
5	Maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud	218	7.68
6	Otros	955	33.65
TOTAL		2,838	100

Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Finalmente, en el cuadro N° 8 apreciamos que los motivos de queja más frecuentes en materia de acceso a la justicia estuvieron relacionados, principalmente, con la falta de celeridad procesal (un tercio del total de quejas), la dilación en la investigación preliminar, la inejecución de resoluciones judiciales, el incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales y, finalmente, negativa o condicionamientos a recibir denuncias o demandas.

Cuadro N° 8
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES
EN ACCESO A LA JUSTICIA—2011

N°	MOTIVO DE QUEJA	TOTAL	%
1	Falta de celeridad procesal	871	36.14
2	Dilación en la investigación preliminar	370	15.35
3	Inejecución de resoluciones jurisdiccionales	350	14.52
4	Incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales	251	10.41
5	Negativa o condicionamientos a recibir denuncias o demandas	247	10.25
6	Otros	321	13.32
TOTAL		2,410	100

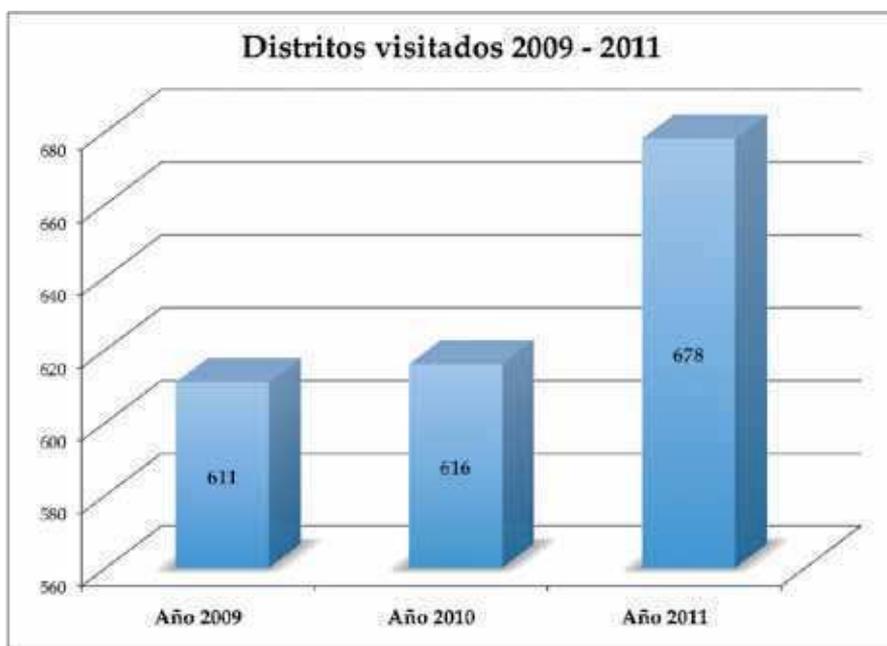
Fuente: Defensoría del Pueblo—Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

1.3.3. Visitas itinerantes y actividades de promoción de derechos

Gracias a la actividad itinerante, nuestra institución pudo llegar a 678 distritos, es decir, a más de la tercera parte de los distritos del país,⁵ en 977 visitas.⁶ La mayor cantidad de estos viajes se realizó en Arequipa (50 distritos), La Libertad (43 distritos), Junín (33 distritos), Cajamarca, Cusco y Lima Este (30 distritos en cada caso). Esta cifra es mayor a las obtenidas en los años 2009 y 2010 (ver gráfico cuadro N° 5).

Gráfico N° 5
DISTRITOS VISITADOS EN ACCIÓN ITINERANTE 2009—2011.



Fuente: Defensoría del Pueblo

Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial

Cabe señalar que estas visitas itinerantes fueron enfocadas en los distritos de mayor quintil de pobreza, como se aprecia en el cuadro N° 9:

⁵ Según INEI, el número de distritos se ha incrementado a 1,836 (Mapa de Pobreza Provincial y Distrital 2009).

⁶ Denominamos visitas al número de veces que se ha llegado a un distrito. Un distrito se puede visitar en más de una oportunidad en diferentes viajes. Se cuenta como uno si en un mismo viaje se retorna varias veces al mismo distrito.

Cuadro N° 9
DISTRITOS VISITADOS, SEGÚN SU QUINTIL DE POBREZA 2009—2011
 (porcentaje de distritos en extrema pobreza visitados, respecto del total de distritos visitados)

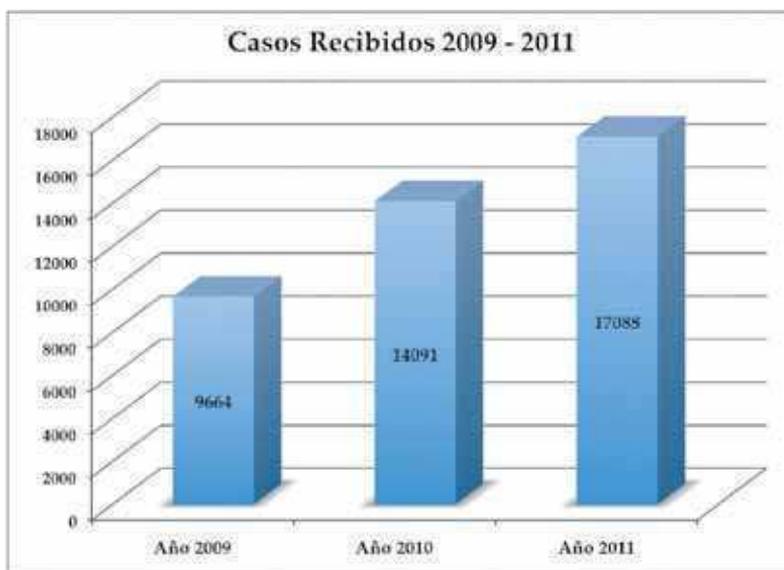
	CANTIDAD DE DISTRITOS EN EL QUINTIL:					TOTAL
	1 [100-56]	2 [56-20]	3 [20-5]	4 [5-2]	5 [2-0]	
Total distritos visitados	69	316	195	52	46	678
Porcentaje con respecto al total	10.18%	46.61%	28.76%	7.67%	6.78%	100.00%

Fuente: Defensoría del Pueblo

Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial

En nuestras visitas itinerantes fueron recibidos 15,178 casos, de los cuales el 7.91% fueron quejas (1,165), el 6.71% petitorios (1,000) y el 85.38%, consultas (12 959). De igual forma, fueron registrados 1,910 casos de oficio, haciendo un total de 17,088 casos atendidos. Esto representa un importante incremento en relación con los años 2009 y 2010, como se aprecia en el gráfico N° 6:

Gráfico N° 6
TOTAL DE CASOS RECIBIDOS
EN ACCIÓN ITINERANTE 2009—2011.



Fuente: Defensoría del Pueblo

Elaboración: Dirección de Coordinación Territorial

Asimismo, es importante destacar la realización de actividades descentralizadas de promoción de derechos, que contribuye a que las personas amplíen su conocimiento sobre nuestra institución, sobre sus propios derechos y que desarrollen habilidades para su ejercicio, vigilancia y defensa. Estas actividades están dirigidas a ciudadanos y funcionarios, teniendo en cuenta los grupos prioritarios de atención institucional (niños y niñas, personas con discapacidad, personas afectadas por la violencia, personas privadas de libertad, mujeres y adultos mayores), se encuentren organizados o no.

A través de dichas actividades de promoción hemos logrado llegar a un total de 82,837 personas, entre sociedad civil y funcionarios públicos. De este total, 13,609 han sido niños y niñas, mientras que 69,228 han sido adultos. Por otra parte, la sociedad civil alcanza el 87.1% y los funcionarios públicos el 12.9%, tal como se puede observar en los cuadros N° 10 y 11:

**Cuadro N° 10
PERSONAS INFORMADAS EN LAS ACTIVIDADES DE
PROMOCIÓN DE DERECHOS POR CATEGORÍA,
SEGÚN GÉNERO, AÑO 2011**

Género	Categoría					
	Total		Sociedad Civil		Funcionarios	
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%
Total	69,228 ⁷	100.0	60,302	87.1	8,926	12.9
Masculino	34,133	100.0	28,894	84.7	5,239	15.3
Femenino	35,095	100.0	31,408	89.5	3,687	10.5

Fuente: Registro de actividades de promoción de derechos

Elaboración: Defensoría del Pueblo más cerca de la gente—Dirección de Coordinación Territorial

⁷ Esta cifra no incluye a los 13,609 niños y niñas informados.

Cuadro N° 11
ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE DERECHOS
SEGÚN TEMA, AÑO 2011

	Tema	Absoluto	%	% acum.
	Total	904	100.0	
1	Rol de la Defensoría del Pueblo	383	42.4	42.4
2	Educación	146	16.2	58.5
3	Salud	57	6.3	64.8
4	Servicios públicos	46	5.1	69.9
5	Identidad y ciudadanía	42	4.6	74.6
6	Género y no discriminación	33	3.7	78.2
7	Acceso a la justicia	30	3.3	81.5
8	Seguridad ciudadana	26	2.9	84.4
9	Medio ambiente	24	2.7	87.1
10	Lucha contra la corrupción	22	2.4	89.5
11	Otros	19	2.1	91.6
12	Descentralización	17	1.9	93.5
13	Conflictos sociales	16	1.8	95.2
14	Transparencia y acceso a la información pública	15	1.7	96.9
15	Derechos de las personas con discapacidad	10	1.1	98.0
16	Migrantes	7	0.8	98.8
17	Participación ciudadana	4	0,4	99.2
18	Debido proceso	3	0.3	99.6
19	Derechos humanos	2	0.2	99.8
20	Administración estatal	2	0.2	100.0

Fuente: Registro de actividades de promoción de derechos

Elaboración: Defensoría del Pueblo más cerca de la gente—Dirección de Coordinación Territorial

Como puede verse, el 57.6% de estas actividades ha sido enfocado en temas relevantes para la vida cotidiana de las personas: educación, salud, servicios públicos, identidad y acceso a la justicia, entre otros. La temática vinculada con el derecho a la educación ha sido la que más actividades de difusión generó, dado el interés que concita entre la población. Por otro lado, también se ha priorizado la difusión de nuestras competencias institucionales, para que la población conozca a la Defensoría del Pueblo y sepa acudir a ella ante situaciones de vulneración de sus derechos.

1.4. Política de recursos humanos

La política de personal desplegada por la Defensoría del Pueblo se encuentra identificada con su obligación de asistencia y servicio hacia todos los miembros de la institución, sin exclusión alguna de modalidad de prestación de servicios, labores o formas contractuales, reconociendo constantemente en el personal al recurso más importante de su gestión.

Debe destacarse que en el año 2011, se ha establecido como política institucional que ninguna persona contratada bajo la modalidad de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) perciba menos de S/. 1,750.00. Asimismo, mediante la vigésimo séptima disposición complementaria final de la Ley N° 29812, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año Fiscal 2012, el Congreso de la República exoneró a la Defensoría del Pueblo del cumplimiento del artículo 6° de la referida ley, con lo cual se autorizó la actualización de la escala remunerativa de la entidad, la cual será aprobada mediante Decreto Supremo.

Asimismo, se realizó el primer monitoreo de competencias institucionales del personal en planilla y contratados CAS a nivel nacional y se ejecutó el Plan de Capacitación 2011, que abordó la formación y la capacitación en temas defensoriales, sin descuidar la instrucción en temas de especialidad administrativa y técnica, apostando por los instrumentos y las metodologías de capacitación virtual.

A partir del entorno virtual, fueron impartidos los siguientes cursos:

1. Curso de “Derecho administrativo sancionador y Derecho disciplinario”.
2. Curso de “Introducción a la conflictividad social desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo”.
3. Curso de “Herramientas para la defensa de los derechos ambientales”.
4. Curso de “Prevención de la corrupción y Derechos Humanos”.
5. Curso de “Criterios de aplicación del debido proceso, de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y del Tribunal Constitucional peruano”.
6. Curso de “Ética aplicada a la función pública: aproximaciones teóricas, políticas y culturales para el correcto ejercicio de la Ética en la función pública”.
7. Curso Básico para la intervención defensorial en género y derechos de la mujer.
8. Curso Básico de servicios públicos de infraestructura y Defensoría del Pueblo.
9. Curso “El rol de la Defensoría del Pueblo (Ombudsman) en la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida” (2010).
10. Curso de “Conflictos sociales, análisis, y dialogo intercultural”.
11. Curso de “Transparencia y gestión pública”.
12. Curso de “Derecho a la consulta”.

Este esfuerzo se complementa con el programa de ayudas académicas, las cuales permiten brindar becas integrales y parciales en cursos de especialización, post grado y maestrías en instituciones nacionales y extranjeras, privilegiándose

a los trabajadores que cuenten con trayectoria profesional, vinculación temática y del interior del país.

Por otro lado, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos implementa, de manera simultánea, a través de su Plan de Bienestar Institucional, 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 se realizó campañas gratuitas de salud preventiva para trabajadores, prestadores de servicio y colaboradores de la institución, actividades que beneficiaron a sus familiares y dependientes.

También 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, incorporándose a los Servidores Civiles ante EsSalud e implementándose el lactario y el tóxico.

CAPÍTULO 2

INTERVENCIONES DEFENSORIALES EN TEMAS RELEVANTES—2011

2.1. Salud

En materia de acceso a los servicios de salud, se ha implementado la política de aseguramiento público universal mediante la participación del Seguro Integral de Salud (SIS) y del Seguro Social de Salud (EsSalud). Con ello, se busca ampliar la cobertura de la población asegurada.

No obstante ello, según la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) correspondiente al primer trimestre del 2011, el 36.8% de la población aún no se encuentra afiliada a un seguro de salud. Dentro del porcentaje de los que sí están afiliados, el 37.8% lo está al SIS, mientras que los asegurados de EsSalud conforman un 20.8%.

La encuesta también da cuenta de los problemas de salud que enfrentó la población en el mismo periodo: el 32% de la población padece de problemas de salud crónicos, lo que significa un incremento de 5% con relación al periodo anterior. Por otro lado, el 32.8% de la población padeció de algún tipo de problema de salud no crónico, con lo que se observa una ligera disminución de 1.7% respecto del año anterior (que alcanzó el 34.5%). De esta forma, el incremento de las enfermedades crónicas no transmisibles se presenta como un nuevo reto de salud pública para el Estado.

Los problemas que aún afectan al sistema de salud están referidos, por una parte, a la falta de coordinación entre los subsistemas de salud existentes (centros de salud dependientes de los gobiernos regionales, centros de salud dependientes del gobierno nacional, sanidad policial, sanidad militar, EsSalud y centros privados) y por otra, a la débil rectoría del Ministerio de Salud (Minsa), así como a la falta de recursos humanos en especialidades y al alejamiento geográfico de la población respecto de los establecimientos públicos, especialmente en las zonas rurales.

Asimismo, también están referidos a los condicionamientos administrativos para el acceso o la afiliación al SIS, a la inadecuada información de las personas respecto de sus derechos y a los serios inconvenientes con las referencias de usuarios desde provincias hacia la capital, por la falta de oferta de los establecimientos, así como demoras en el otorgamiento de las citas por especialidad y embalses quirúrgicos en EsSalud.

Es necesario indicar que, en el contexto del proceso de descentralización, las funciones del Sector Salud han sido transferidas a los gobiernos regionales, que han incrementado su presupuesto general en un promedio de 12% entre los años 2004 y 2010. Sin embargo, el mayor incremento de este presupuesto se enfoca en inversiones públicas, pero no en una mejora de los servicios como el de salud. Ello conlleva a que, sobre todo en zonas rurales, la demanda de personal médico no sea cubierta en su totalidad, con las consecuencias que ello tiene en el acceso a los servicios de salud, sobre todo de poblaciones rurales. Así lo hemos advertido en nuestros diversos viajes itinerantes a estas zonas.

Acceso a los servicios de salud

En este contexto, nuestra labor se centró en el acceso a los servicios de salud, poniendo en evidencia que el diseño normativo del proceso de afiliación del SIS no prevé la inscripción de personas indocumentadas, tanto mayores como menores de edad, las que, por ende, no pueden ser atendidas oportunamente en los diversos establecimientos del Minsa y de los gobiernos regionales.

Reuniones de trabajo con el Minsa y con el SIS nos permitieron realizar el seguimiento de las recomendaciones formuladas en años anteriores. De esta manera se presentó al SIS una propuesta de modificación tanto de la Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011⁸ como de la Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud,⁹ para que se permitiera el acceso temporal de las personas indocumentadas a la cobertura de dicho seguro.

A propósito del seguimiento de la política de aseguramiento universal en salud, el Informe de Adjuntía *Problemas advertidos con la implementación del aseguramiento universal en salud (AUS)*¹⁰ señaló que los principales problemas que presenta dicha política son la restricción en la afiliación de personas indocumentadas, la pérdida de las prestaciones en los planes de beneficios, la falta de protección frente a las enfermedades de alto costo, dificultades en la delimitación de la población y problemas vinculados al financiamiento del SIS. Dicha investigación se sustentó en la supervisión realizada a establecimientos de salud de las zonas piloto: Ayacucho, Huancavelica y Apurímac.

Nuestra investigación también advirtió problemas vinculados con la disminución en la cobertura de las prestaciones en los planes de beneficios del SIS en el marco de la política de aseguramiento. En efecto, verificamos que se limitó el alcance de la prestación administrativa de sepelio en el régimen subsidiado y

⁸ Ley N° 29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 9 de diciembre de 2010.

⁹ Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 9 de abril de 2009.

¹⁰ Informe de Adjuntía N° 015-2011-DP/AEE.

que se estableció un límite de 2.5 UIT para las neoplasias no contenidas en el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud—PEAS. Debe señalarse que el porcentaje del presupuesto institucional destinado para la atención “extraordinaria” fue disminuido a la mitad y solo alcanzó el 2.5%, cuando en años anteriores fue de 5%. Debe destacarse que estos dos últimos problemas (limitaciones de cobertura para neoplasias y para atenciones extraordinarias) actualmente se encuentran superadas, encontrándose pendiente la restitución de la prestación de sepelio.

Una situación semejante se observó con el nuevo Seguro Independiente de EsSalud, que también disminuyó en determinados aspectos de su cobertura, como la prestación administrativa de sepelio, los pagos de maternidad y lactancia, además de las prestaciones de incapacidad temporal, Padomi, enfermedades complejas, según correspondan al Plan Esencial, de Salud Ampliado o Salud Completo del Seguro Independiente.

Mención aparte merece la problemática en la atención de las enfermedades de alto costo, ya que el listado de estas recién fue aprobado por el Minsa,¹¹ encontrándose pendiente la regulación del procedimiento para su acceso y los criterios bajo los cuales se otorgará este financiamiento.

Asimismo, se observó el incremento de los periodos de espera —en algunos casos de hasta 36 meses— para determinadas enfermedades costosas en EsSalud, como insuficiencia renal crónica terminal, cáncer, obesidad mórbida, enfermedad crónica del corazón de necesidad quirúrgica e insuficiencia orgánica terminal. Esta situación se revisó posteriormente y dichos periodos fueron reducidos.

Por otro lado, se advirtió que existen dificultades para la delimitación de la población objetiva del Minsa y EsSalud. Una población especialmente afectada, en el caso de EsSalud, fueron las adolescentes gestantes. En efecto, ellas no recibían las prestaciones de maternidad a causa de una interpretación restrictiva de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Dicha situación se agravaba porque tampoco podían recibir las prestaciones en el SIS, pues lo impedía el hecho de contar ya con otro seguro.

La misma situación enfrentaron gestantes mayores de edad —hijas de asegurados— con incapacidad total y permanente para el trabajo. Luego de nuestra intervención ante la Presidencia Ejecutiva de EsSalud,¹² esta situación fue superada.

Similar situación se verificó en el caso de los menores de edad reconocidos, cuyos padres, sin embargo, son renuentes a declararlos como derechohabientes,

¹¹ Mediante Resolución de Gerencia Central de Aseguramiento N° 034-CGAS-ESSALUD, del 18 de noviembre de 2011.

¹² Resolución de Gerencia Central de Aseguramiento N° 034-GCAS-ESSALUD-2011, del 18 de noviembre de 2011.

pues tampoco pueden ser afiliados al SIS al tener un “potencial” seguro. Al respecto, se formuló ante EsSalud recomendaciones para crear un procedimiento de oficio que permitiera a estos niños contar con seguro. Las recomendaciones se encuentran en proceso de implementación.

Problemática de friaje en diversas regiones del país

De acuerdo con la información recabada en la supervisión realizada en el 2010, se advirtió que los gobiernos regionales adolecen de una falta de compromiso para realizar actividades de prevención. Así, en las zonas declaradas en emergencia, sobre todo, las autoridades atienden el evento cuando este ya ha ocurrido a través de planes operativos de emergencia o de contingencia.

Prevención del dengue

Asimismo, nuestra institución supervisó la política de prevención y atención del dengue en la región Loreto y verificó que era necesaria una respuesta desde el nivel central a través del Ministerio de Salud, además de la aprobación de la norma técnica para la atención de estos casos.¹³

Por tal motivo, se exhortó al Minsa a brindar mayor apoyo técnico y económico a la Dirección Regional de Salud de la región para que esta pueda responder con solvencia ante la creciente demanda de atención originada por el brote de dicha enfermedad, que además fue causa de varias muertes. La respuesta del Minsa se efectuó a través de grupos y asistencia técnica a la Región y la aprobación posterior de la norma técnica referida.

Salud intercultural

La Defensoría del Pueblo ha verificado que nuestro país no cuenta con una política eficientemente implementada y acorde con un enfoque intercultural, aun cuando es notorio que ella permitiría desarrollar acciones que disminuyan las brechas sanitarias entre los niveles nacional y regional y las poblaciones indígenas

Si bien existe un Plan General de la Estrategia Sanitaria Nacional 2010-2012, propuesto por el Centro Nacional de Salud Intercultural—Censi, hasta la fecha este no ha sido aprobado por las direcciones del Minsa correspondientes, dadas las dificultades generadas por la existencia de diferentes enfoques sobre la salud indígena al interior del Sector.

¹³ Resolución Ministerial N° 087-2011/MINSA del 2 de febrero de 2011, que aprueba la *Guía de práctica clínica para la atención de casos de Dengue en el Perú*.

Un rasgo característico de la salud de los pueblos indígenas lo constituyen las afecciones de enfermedades infecciosas, como las diarreicas (EDAs) y las respiratorias agudas (IRAs). Especial atención merece la situación de los pueblos *Kandozi y Shapra*, que habitan en la provincia de Datem del Marañón en Loreto, cuya población sufre, desde hace varios años, de Hepatitis B y de Hepatitis Delta.

Una de nuestras actuaciones fue, precisamente, alertar sobre la difícil situación que afrontan estos pueblos.¹⁴ Como consecuencia de ello, durante el 2011 el Congreso de la República aprobó la creación la Unidad Ejecutora Red de Salud Datem del Marañón, cuya tarea es la mejora de aspectos operativos tales como la contratación de personal de salud y el aseguramiento universal para la población de la provincia, entre otros.

Nuestro trabajo también se concentró en el seguimiento de las recomendaciones contenidas en el Informe Defensorial N° 134,¹⁵ en el que se advierte que el sistema de información de salud no registra la pertenencia étnica porque aún no han sido superadas las dificultades que ofrece su implementación.

Asimismo, se verificó la ausencia del personal médico en las postas de salud, particularmente en las comunidades amazónicas de Madre de Dios,¹⁶ además de la demora tanto en el proceso de identificación de la medicina tradicional como de la acreditación de los agentes tradicionales de salud (curanderos, parteras y chamanes, entre otros).¹⁷

Salud de las mujeres

Nuestra actuación se centró en supervisar las políticas públicas sobre maternidad segura y atención a las víctimas de violencia en los servicios de salud.

En relación con esta última, se recomendó al Minsa¹⁸ que efectúe la revisión de los protocolos para su unificación y, por otra parte, de la coordinación de las Direcciones y Estrategias Nacionales en la elaboración de los instrumentos sectoriales. Asimismo, se recomendó la aprobación del proyecto de Plan Estratégico Sectorial para la atención de la violencia contra la mujer, que permita,

¹⁴ Mediante Oficio N° 009-2011-DP/AMASPPI-PPI del 31 de enero de 2011, dirigido a la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud.

¹⁵ Informe Defensorial N° 134: *La salud de las comunidades nativas: un reto para el Estado*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2008. 249 pp.

¹⁶ Oficio N° 380-2011-DP/MDD del 7 de septiembre de 2011, dirigido a la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios. Los hallazgos de esta supervisión ameritaron la publicación de la Nota de Prensa N° 333/OCII/DP/2011.

¹⁷ En el 2010, el pleno del Congreso aprobó el Proyecto de Ley N° 02053/2007-CR que propone el reconocimiento de la medicina tradicional, alternativa y complementaria y de los agentes que la ejercen. Sin embargo, este aún no ha sido promulgado.

¹⁸ Recomendación emitida mediante Oficio N° 145-2011/DP-ADM del 5 de octubre de 2011.

por último, planificar y enmarcar sus acciones en el Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015.

En ese sentido, se puso énfasis en que la respuesta estatal a la problemática de la violencia contra la mujer incluya la participación de los diversos sectores de la administración pública, como el Instituto de Medicina Legal (IML) del Ministerio Público, el cual, además, debe ser convocado por el Minsa en el proceso de revisión de los protocolos. Asimismo, se recomendó adoptar las medidas necesarias para uniformizar el modelo de atención médica legal a víctimas de violencia.

En relación con el derecho a la salud de las mujeres víctimas de violencia, la Defensoría del Pueblo, en seguimiento del informe correspondiente,¹⁹ verificó que las Direcciones de Salud involucradas adoptaron algunas medidas para dar cumplimiento, aunque solo parcialmente, a las recomendaciones formuladas.

Así, la Dirección Regional de Salud del Callao implementó el Proyecto del Plan de Acción contra la Violencia de Género en la Dirección Regional de Salud Callao 2011-2014.²⁰ Además, realizó un taller de capacitación destinado a fortalecer las competencias técnicas del personal en esta materia e impulsó la adecuada aplicación de la Ficha de Tamizaje de la Guía Técnica de Atención Integral de Personas Afectadas por Violencia Basada en Género.

Las Direcciones de Salud de Lima, por su parte, promovieron la realización de la pesquisa para identificar los casos de violencia como un procedimiento de rutina en los establecimientos de salud y realizaron, asimismo, talleres de capacitación y de mejora en los ambientes para la atención.²¹

Por último, en relación con el derecho a una maternidad segura, nuestra institución siguió con especial interés las acciones de las regiones que reportaron altos índices de muertes maternas.²² Así, las Direcciones Regionales de Cajamarca, Cusco²³ y Lima promovieron no solo la elaboración del plan de parto y las reuniones periódicas de los Comités de Muerte Materna Perinatal, sino también el alojamiento de las gestantes en casas de espera, el uso de los

¹⁹ 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*.

²⁰ A la fecha del presente informe, el referido proyecto aún se encuentra pendiente de aprobación.

²¹ Las Direcciones Regionales de Salud informaron sobre sus acciones a través de tres documentos: el Oficio N° 2259-2011-GRC/GRS/ DIRESA/DG del 8 de agosto de 2011, el Oficio N° 3822-2011-DG-DISA-V-LC, del 31 de agosto de 2011 y, el Oficio N° 4262-2011-DG-DESP-DAISyC-ESSMyCP-DISA-V-LC, del 26 de septiembre de 2011.

²² Como parte del seguimiento del Informe de Adjuntía N° 001-2010-DP/ADM, *Derecho a una maternidad segura: informe de seguimiento*.

²³ En el caso de la Región Cusco, también se reportó la elaboración del Proyecto de ordenanza regional para la prevención de la muerte materna y perinatal, el cual, a la fecha de elaboración del presente informe, todavía está pendiente de aprobación.

protocolos aprobados por el Minsa y el adecuado funcionamiento del sistema de referencias, además de la disponibilidad de personal de salud para la atención de las emergencias obstétricas las 24 horas del día y el fortalecimiento del sistema de vigilancia epidemiológica de muerte materna y perinatal.

Asimismo, a propósito del pronunciamiento²⁴ que recomendó al Estado peruano la revisión de sus normas y el establecimiento de un mecanismo para el acceso efectivo al aborto terapéutico,²⁵ nuestra institución recordó al Minsa que tiene la responsabilidad de reglamentarlo, de manera que se garantice la realización de dicho procedimiento en tanto y en cuanto el protocolo constituye una medida para reducir la mortalidad materna.

Salud de las personas viviendo con VIH/Sida

La Defensoría del Pueblo informó²⁶ del resultado de la segunda supervisión a los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH en el marco de la implementación de las recomendaciones formuladas previamente.²⁷

Este informe incluyó los resultados obtenidos en siete departamentos ubicados fuera de las zonas con mayor incidencia de casos: Amazonas, Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Junín, Madre de Dios y Pasco, dando cuenta de un mayor índice en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la prestación de los servicios, debido, precisamente, a la disminución de la incidencia de casos. No obstante, es necesario reforzar las intervenciones preventivas para detener el avance de la epidemia y evitar que se llegue a los niveles que actualmente reportan los departamentos de la costa y de la selva.

Casos ilustrativos

1. *Caso del Hospital de Sullana por la no afiliación de niños sin DNI al SIS. (Expediente N° 6736-2011-PIURA)*

La Unidad de Seguros del Hospital de Apoyo II-2 de Sullana informó a la Defensoría del Pueblo sobre el impedimento de afiliación al SIS, por carecer de DNI, de los niños J.P.O.R, D.D.B.P y A.Y.S.A, los tres con graves diagnósticos médicos que requerían de una atención urgente.

²⁴ Realizado por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer en el caso L.C.

²⁵ Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, a tenor del artículo 7, párrafo 3 del Protocolo Facultativo de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, 50 período de sesiones, Comunicación N° 22/2009, L. C. contra el Estado Peruano, página 19.

²⁶ Informe de Adjuntía N° 005-2011-DP /AAE: Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Segunda supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida.

²⁷ Informe Defensorial N° 143: Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/Sida. Defensoría del Pueblo, Lima, 2009, 239 pp.

La Oficina Defensorial de Piura realizó coordinaciones con el jefe de la Oficina del Reniec de Sullana y con la jefa del Área de Seguros del Hospital de Sullana para que fueran emitidos los DNI de los menores, quienes, finalmente, pudieron recibir las atenciones médicas requeridas.

De este modo, además, fueron establecidos canales permanentes de coordinación para que la Oficina de Reniec Piura atienda los trámites especiales. En ese sentido, la jefa de Reniec Piura asumió el compromiso de desplazarse a los lugares en donde estos trámites sean requeridos.

2. *Caso de deficiencias en el sistema eléctrico de Puesto de Salud Pajaritos (distrito de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes) que no permitía activar la cadena de frío para el almacenamiento de vacunas. (Expediente N° 726-2011-TUMBES)*

En visita de supervisión realizada en febrero, la Oficina Defensorial de Tumbes verificó que el Puesto de Salud de Pajaritos, carecía de un sistema eléctrico de 220 voltios, necesario para activar la cadena de frío de inmunizaciones que permite la conservación de las vacunas en almacén. Asimismo, comprobó que el sistema de agua se encontraba totalmente inoperativo, lo que ocasionaba problemas de bioseguridad para el personal de salud y para los pacientes.

Esta problemática fue comunicada al Director Regional de Salud de Tumbes, a quien se le recomendó²⁸ adoptar las medidas correctivas, las mismas que fueron atendidas debidamente a través de mejoras en la infraestructura y en el equipamiento del referido puesto de salud.

2.2. Educación

Según datos del Ministerio de Educación (Minedu),²⁹ durante el año 2010 hubo 7'689,265 estudiantes de educación básica regular en los niveles de inicial, primaria y secundaria en todo el país. El 78.4% asistió a escuelas públicas y el 77.93% estudió en zonas urbanas. Tal vez los datos más representativos sean los de las zonas rurales, pues si bien la tasa de conclusión de los estudios primarios a nivel nacional fue del 77.9%, en zonas rurales fue solo del 60.9% (86.3% en zonas urbanas). Esta misma tasa, en secundaria, fue del 60.8% a nivel nacional, pero en zonas rurales apenas alcanzó el 37.9% (69.8% en zona urbana).

Otro dato importante lo constituye el atraso escolar, que en primaria —a nivel nacional— fue del 12,3%, pero en zona rural fue de 24% (7.8% en zona

²⁸ Mediante Oficio N° 254-2011-DP/OD-TUMBES, de fecha 15 de marzo de 2011.

²⁹ Esta información fue tomada de la "Estadística de la Calidad Educativa" –Escale– del Ministerio de Educación, disponible en: <http://escale.minedu.gob.pe/magnitudes;jsessionid=54d18b31807a2f8-5955c1781c8b1>.

urbana). En secundaria, el atraso a nivel nacional fue del 15.5%, pero en zonas rurales fue del 34.1% (12.7% en zonas urbanas). Esta situación evidencia la urgente necesidad de adoptar acciones concretas y sostenidas, como parte de la implementación de la política educativa en zona rural.

En relación con la educación básica especial, en el año 2010 sólo se registró a 20,825 estudiantes en todo el país, de los cuales sólo 62 estudiaron en zonas rurales.

Es importante señalar que el segundo Objetivo de Desarrollo del Milenio tiene como meta asegurar que, al 2015, todos los niños y las niñas del mundo terminen un ciclo completo de enseñanza primaria.

Con el apoyo de Unicef, en julio se elaboró el documento *Aportes para contribuir a establecer una agenda congresal en materia de niñez y adolescencia*, en el que se desarrolla una propuesta de temas para incluir en la agenda del Congreso de la República para el período legislativo 2011-2016.³⁰

Por otra parte, se propuso la aprobación de proyectos de ley que fortalezcan la educación de la niñez y la adolescencia indígenas y que permitan superar las limitaciones advertidas en la implementación de políticas de Educación Intercultural Bilingüe —EIB—. Asimismo, se propuso la modificación de la normatividad general de educación para establecer políticas de Educación Inclusiva.

Asimismo, se recomendó que la Ley del Presupuesto asigne mayor cantidad de recursos para garantizar la continuidad de los Programas Presupuestales Estratégicos relacionados con la infancia, con un criterio de equidad orientado a superar la pobreza y la exclusión. Así, se propuso el incremento progresivo del presupuesto del Sector Educación para asegurar la enseñanza gratuita para todos los niños y todas las niñas en edad escolar.

Cabe señalar que entre los años 2004 y 2010, en el contexto del proceso de descentralización, el presupuesto general de los gobiernos regionales se ha incrementado en un promedio anual de 12%. Sin embargo, el mayor incremento se registra en los recursos para inversiones públicas, pero no en los recursos de gasto corriente, del cual depende la prestación de servicios a la población.

En el Sector Educación, esto se expresa en una mayor inversión en infraestructura educativa, que ciertamente es necesaria, pero que no tiene correlato en mayores recursos para mejorar la calidad educativa. Ello obliga a que la política pública en este ámbito se enfoque, en los próximos años, en

³⁰ Elaborada tomando en cuenta las diferentes líneas de trabajo de las Adjuntías y los Programas que abordan la problemática de los niños, las niñas y los adolescentes.

temas como la mejora de la currícula, el apoyo nutricional y psicológico a los estudiantes, la capacitación de los docentes, entre otros temas trascendentes.

Por otro lado, con el apoyo de la organización Save the Children se elaboró el Documento Defensorial *Las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado Peruano: aproximaciones a un balance de su cumplimiento*,³¹ que da cuenta del nivel de avance del cumplimiento de algunas recomendaciones que el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas formuló al Estado peruano a través de sus tres Observaciones Finales en diversas materias, educación entre ellas.

En esa medida, el mencionado documento registró el esfuerzo que el Estado peruano ha efectuado en la última década para atender los diferentes problemas que afectan el derecho a la educación de los niños, niñas y adolescentes.

Así, por ejemplo, se advirtió que el Estado peruano emitió diversas normas para establecer la Educación Básica Alternativa (EBA), fomentar la educación de las niñas y las adolescentes rurales y la EBI. También se advirtió la aprobación de planes y programas como el Plan Nacional Educación para Todos 2005-2015, el Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para todos, el Programa Estratégico Logros de Aprendizaje al finalizar el III Ciclo de la Educación Básica Regular, entre otros.

Si bien no puede negarse que en materia político-normativa se aprecia una concordancia entre los problemas, las necesidades, las prioridades y los objetivos planteados, ello no resulta suficiente, pues el mencionado documento advirtió que aún persisten diversos problemas por superar.

Así, por ejemplo, el financiamiento público destinado a la educación resulta deficiente, la tasa de asistencia en el nivel primaria aún no se cubre al 100%,³² los/as adolescentes de las áreas rurales no culminan la educación en edad oportuna,³³ la proporción de niños, niñas y adolescentes indígenas que asiste a un centro educativo es menor a la registrada entre los que asisten y que tienen como lengua materna el castellano³⁴ y no se evidencia la implementación sistemática y coherente de una política nacional de EIB.³⁵

³¹ Documento Defensorial N° 15: *Las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado Peruano: aproximaciones a un balance de su cumplimiento*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 239 pp.

³² Comisión Multisectorial encargada de la implementación de acciones señaladas en el PNAIA 2002-2010. Informe anual de avances de las metas del Plan Nacional de acción por la Infancia y Adolescencia (PNAIA) 2002-2010 (Ley N° 27666). Período 2009, pp. 35.

³³ Evaluación del Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia 2002-2010. Informe Final, mayo del 2010, pp. 96-97.

³⁴ Unicef-INEI. Estado de la Niñez Indígena en el Perú. Lima: Unicef-INEI, 2010, p. 19.

³⁵ Defensoría del Pueblo. Informe Defensorial N° 152: *Aportes para una política nacional de educación intercultural bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011.

Asimismo, no se ha logrado garantizar que los niños, niñas y adolescentes accedan y permanezcan en la educación básica a pesar que es obligatoria,³⁶ no se ha asignado presupuesto suficiente para el Programa Estratégico “Logros de Aprendizaje” al finalizar el III Ciclo de la Educación Básica Regular;³⁷ ni se han establecido estrategias específicas y de alcance masivo para ofrecer alternativas a adolescentes en riesgo de deserción o que hayan abandonado la escuela por dedicarse a trabajar

Problemática de las instituciones educativas

Se advierte también que el avance de la cobertura educativa no ha ido de la mano con la calidad de la educación. En efecto, según la Evaluación Censal de Estudiantes 2010 aplicada al segundo grado de educación primaria, solo el 28.7% del alumnado obtuvo resultados adecuados en comprensión de textos. La cifra desciende hasta el 13.8% en matemáticas.

Por otro lado, dentro de los principales problemas que se han advertido en las instituciones educativas se encuentra el condicionamiento para el acceso y a la permanencia en el sistema educativo, al exigirse requisitos o pagos ilegales (compra de uniforme y/o material educativo, y/o por el pago de cuotas de Asociación de Padres de Familia (Apafa), entre otros).

La Defensoría del Pueblo recibió quejas por inasistencia del personal docente sobre todo en zonas rurales, así como por maltrato físico y psicológico contra los alumnos y alumnas por parte de sus profesores. Por otra parte, ha sido reiterada la necesidad de actuar ante las instancias responsables de los procedimientos disciplinarios, como son la Comisión Permanente de Procesos Administrativos-Disciplinarios (Coproa) y, la Comisión de Atención de Denuncias y Reclamos (Cader), debido a deficiencias en la tramitación de denuncias en contra de docentes, lo que ya que genera una sensación de impunidad.

Además de las supervisiones regulares que realizamos anualmente para verificar el buen estado de la infraestructura de centros educativos y la gratuidad en la matrícula escolar, también buscamos poner en la agenda pública la situación de los grupos en mayor situación de vulnerabilidad, como la población indígena y los niños y niñas con discapacidad.

³⁶ Unicef-INEI. Estado de la Niñez en el Perú. Lima: Unicef-INEI, 2011, pp. 111.

³⁷ Mesa de Concertación para la Lucha contra la Pobreza (Mclcp). Grupo de Trabajo “Acceso a servicios públicos y atención a la infancia”. Programa Logros de Aprendizaje al Finalizar El III ciclo de EBR. Reporte al segundo trimestre 2009, p. 20.

A propósito de la aprobación de la Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas —Ley Antibullying—,³⁸ se recomendó³⁹ a la Ministra de Educación disponer que las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y/o las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) recuerden a los responsables de los centros educativos públicos y privados su obligación de informar mensualmente a la Defensoría del Pueblo sobre los casos de *bullying*, conforme lo establece dicha norma.

Asimismo, la Adjuntía para la Niñez y Adolescencia participó en las reuniones para la reglamentación de la mencionada ley, habiéndose efectuado diversas sugerencias respecto de la necesidad de incorporar conceptos que precisen la prohibición de la violencia y el tratamiento adecuado de las víctimas, entre las que se incluye al niño o adolescente agresor. De igual modo, se sugirió delimitar la intervención de la Defensoría del Pueblo según sus competencias constitucionales.

Con relación a la concertación de precios en la venta de textos escolares, se recomendó⁴⁰ reglamentar la Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares.⁴¹ Ello, a fin de que se ponga en marcha, a la brevedad, las medidas dispuestas en la ley y sean garantizadas las condiciones mínimas de calidad de los textos escolares. Sin embargo, se recordó que para sancionar a los directores de los centros educativos que incurran en infracción no era imprescindible el Reglamento, pues ya la ley determina claramente las infracciones.

Educación intercultural bilingüe

Entre los años 2008 y 2010 se realizó una supervisión nacional a esta política para evaluar su grado de implementación. Los resultados están contenidos en el Informe Defensorial *Aportes para una Política Nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú*,⁴² publicado en julio del 2011 y a propósito de cuyo seguimiento fueron realizadas diferentes gestiones ante los órganos competentes del Sector, de lo cual se pudo constatar la implementación de algunas recomendaciones.

Así, se creó el Registro Nacional de Instituciones Educativas de Educación Intercultural Bilingüe del Perú,⁴³ a cargo de la Dirección General de Educación

³⁸ Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 25 de junio de 2011.

³⁹ Oficio N° 873-2011-DP del 4 de noviembre.

⁴⁰ Oficio N° 798-2011-DP del 5 de octubre.

⁴¹ Ley N° 29694, Ley que protege a los consumidores de las prácticas abusivas en la selección o adquisición de textos escolares, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 3 de junio de 2011.

⁴² Informe Defensorial N° 152. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 550 pp.

⁴³ Resolución Ministerial N° 008-2012-ED, que aprueba la “Directiva que establece los procedimientos

Intercultural, Bilingüe y Rural (Digeibir), y fueron aprobados los Lineamientos Nacionales para el proceso de admisión en los Institutos y Escuelas de Educación Superior en las carreras de formación docente.⁴⁴ Estos lineamientos, establecen la nota mínima para el ingreso y dispone una evaluación obligatoria del dominio del idioma originario a los postulantes a las carreras de EIB.

También fueron aprobados las normas y los procedimientos de selección, evaluación y contratación docente en instituciones educativas públicas para el año 2012⁴⁵ que disponen la evaluación del conocimiento del idioma originario de los postulantes, la conformación de los comités de contratación y la participación de padres de familia.

Se conformó una Mesa Técnica integrada por diversas instituciones públicas y privadas con la finalidad de definir los componentes y el servicio de EIB que se debe prestar en las instituciones educativas del país. Por otro lado, hubo avances en la creación de una norma técnica que defina los criterios de identificación, reconocimiento y registro de los especialistas de EIB por parte de la Dirección General de Educación Intercultural, Bilingüe y Rural (Digeibir) y que desarrolle, además, las funciones que les corresponden a dichos profesionales.

Se generó espacios para evaluar las propuestas para la implementación de políticas de EIB en áreas rurales por parte de la Digeibir, a partir de la realización de un Taller Nacional con 200 especialistas de EIB, y se solicitó al MEF que incremente en un 8% el presupuesto del Sector Educación para el 2012.

Lo antes señalado constituye un gran avance en la implementación de la política de EIB en nuestro país. En efecto, a través de las diversas normas emitidas por el Ministerio de Educación y el incremento presupuestal otorgado por el Congreso de la República, se garantizará que los niños, niñas y adolescentes de los pueblos indígenas cuenten con mejores condiciones tanto para el acceso a la EIB, como para la prestación del mismo servicio con los componentes de adecuación, pertinencia y calidad.

para la identificación, reconocimiento y registro de las Instituciones Educativas de Educación Intercultural Bilingüe—EIB”, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 10 de enero de 2012.

⁴⁴ Resolución Ministerial N° 033-2012-ED, que aprueba los “Lineamientos Nacionales para el desarrollo del Proceso de Admisión en los Institutos y Escuelas de Educación Superior en las carreras de formación docente” y modifican el Plan de Adecuación de los actuales Institutos y Escuelas de Educación Superior a la Ley N° 29394, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 25 de enero de 2012.

⁴⁵ Resolución Jefatural N° 4092-2011-ED, que aprueba la Directiva N° 048-2011-MEISG-OGA-UPER, “Normas y Procedimientos para el Proceso de Selección, Evaluación y Contratación de Docentes en Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica y Técnico Productiva en el período lectivo 2012”, publicada en el diario oficial *El Peruano*, de fecha 5 de diciembre de 2011.

Educación inclusiva

Las personas con discapacidad deben superar muchos obstáculos para ejercer su derecho a la educación, razón por la cual solo un grupo de niños y niñas con discapacidad (cuyo volumen fluctúa entre el 20% y el 30%) asiste a la escuela en América Latina y el Caribe. Debido a ello, los Estados tienen la obligación de garantizar la educación de manera disponible, accesible, aceptable y adaptada a sus necesidades y su entorno.

En el Perú, el Ministerio de Educación transformó la política tradicional de atención de las personas con discapacidad de “sólo en *escuelas especiales*” hacia un modelo de educación inclusiva. Sin embargo, en la mayoría de las instituciones educativas supervisadas por nuestra institución, este proceso aún se limita a la incorporación de estudiantes con discapacidad en las aulas, sin que ésta garantice, por sí misma, una educación inclusiva efectiva. Asimismo, todavía son insuficientes los esfuerzos del Estado para dotar a las instituciones educativas de los apoyos pedagógicos, así como de los recursos humanos y materiales suficientes que garanticen una inclusión educativa de calidad.

Del mismo modo, no obstante que el diseño de la política de educación inclusiva observa los principios reconocidos en instrumentos internacionales y en la normativa nacional, existen dificultades en la implementación de dicha política que afectan el acceso, la permanencia, la participación y el logro de aprendizajes de los niños y las niñas con discapacidad en las escuelas de diferentes niveles, modalidades y formas de la educación peruana.

Estas dificultades se deben, también, a la ausencia de información estadística poblacional y educativa confiable y actualizada sobre las personas con discapacidad, la falta de articulación de los componentes del sistema educativo y la omisión de considerar el carácter intersectorial y descentralizado de la gestión educativa.

En cumplimiento de la labor de defensa y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, nuestra institución elaboró el Informe Defensorial *Los niños y las niñas con discapacidad: alcances y limitaciones en la implementación de la política de educación inclusiva en instituciones educativas del nivel primaria*,⁴⁶ el cual evalúa la implementación de la política de Educación Inclusiva diseñada por el Minedu, identifica los alcances y las limitaciones existentes y, de ese modo, determina el grado en que el Estado cumple con las obligaciones que garantizan el derecho a la educación de los niños y las niñas con discapacidad en instituciones educativas públicas regulares del nivel primaria ubicadas en zonas urbanas.

⁴⁶ Informe Defensorial N° 155. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 191 pp.

Se trabajó sobre la base del Censo Escolar 2009 y fueron supervisadas 342 instituciones educativas públicas de nivel primario y 115 Servicios de Apoyo y Asesoramiento a las necesidades Educativas Especiales (Saanee) del área urbana. Asimismo, se supervisó la accesibilidad física de los locales de las instituciones educativas emblemáticas en Lima y Callao.

Por consiguiente, se pudo determinar, entre otros aspectos, que el 52% de los directores consideraba que su institución no estaba preparada para recibir a estudiantes con discapacidad, que el 40% de las instituciones educativas públicas urbanas de primaria recibe algún tipo de apoyo por parte de los Saanee, que los docentes encuentran dificultades al momento de realizar las adaptaciones curriculares de acuerdo con las orientaciones de dicho servicio y, por último, que la infraestructura escolar continúa siendo inaccesible en gran medida.

Entre las principales recomendaciones para el diseño de un Plan Nacional de Educación Inclusiva se destaca que la implementación transversal de la política de Educación Inclusiva recaiga en la Dirección de Educación Básica Regular.

Asimismo, se encargó a la Unidad de Estadística Educativa que elabore una base de datos confiable y actualizada que sistematice, de manera desagregada, la información nacional sobre la educación de las personas con discapacidad en instituciones educativas de todas las etapas, niveles, modalidades y formas.

Finalmente, se recomendó a la Oficina de Infraestructura Educativa que adecúe progresivamente los locales, ambientes y servicios de las instituciones educativas, considerando el principio de diseño universal recogido en el Reglamento Nacional de Edificaciones y que comprenda también al Programa Nacional de Recuperación de las Instituciones Públicas Educativas Emblemáticas y Centenarias.

Casos ilustrativos

1. *Caso de irregularidades en la asistencia de docentes en la Institución Educativa (I.E) N° 34291 del anexo Racracancha, distrito de Tinyahuarco, Pasco. (Expediente N° 536-2011-PASCO)*

En viaje itinerante se tomó conocimiento de que en la I.E. N° 34291 del anexo Racracancha, distrito de Tinyahuarco, en Pasco, el dictado de clases era irregular pues no se contaba con un profesor permanente a cargo. Se supo también que la docente actual sólo trabajaba tres días a la semana, y que, incluso, esos días llegaba tarde.

El director de la UGEL Pasco informó que existía un procedimiento de racionalización, pues en dicha localidad no contaban, aparentemente, con alumnos en edad escolar, situación que no se ajustaba a la realidad.

La UGEL Pasco se comprometió a realizar coordinaciones con la Dirección Regional de Educación (DRE) de Pasco para que se adjudicara la plaza de docente a la mencionada institución educativa.

A consecuencia de ello, la UGEL Pasco otorgó posesión de cargo a una nueva docente e inició, mediante Resolución Directoral N° 0168, un procedimiento administrativo contra la docente anterior por incumplimiento de funciones.

2. *Caso de interrupción en los servicios de agua de instituciones educativas en la Región Piura. (Expediente N° 3681-2011-PIURA)*

La Oficina Defensorial de Piura tomó conocimiento, a través de diarios locales, que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau (EPS GRAU) suspendió el suministro del servicio de agua a diversos centros educativos en razón de una deuda impaga de la Dirección Regional de Educación de Piura.

La Oficina Defensorial convocó a la EPS Grau y a la DRE de Piura a una reunión de trabajo en la cual se acordó realizar una inspección, de ambas partes, a los centros educativos para verificar las irregularidades en los servicios de agua. Asimismo, se recomendó la intervención de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Piura para que realice una labor conjunta con ambas instituciones.⁴⁷

En consecuencia, la EPS Grau aceptó un pago parcial del monto adeudado, la DRE de Piura se comprometió a cancelar en cuotas el monto restante y, finalmente, el servicio fue restituido.

3. *Caso de interrupción del servicio educativo en Instituciones Educativas del distrito de Carumas, Moquegua (Expediente N° 323-2011-MOQUEGUA)*

Se constató que las instituciones educativas del distrito de Carumas, Moquegua, estuvieron cerradas los días 24 y 25 de marzo porque la Municipalidad había autorizado que los docentes acudan a Moquegua para cobrar sus haberes, sin tomar en cuenta que en dicho distrito hay una agencia del Banco de la Nación.

Se recomendó a dicho municipio que adopte medidas correctivas⁴⁸ y supervise las diferentes instituciones educativas para garantizar la prestación del servicio educativo sin interrupciones.

En respuesta a nuestras recomendaciones, el municipio nos informó que se encuentra controlando la asistencia de los docentes con el apoyo del Juez de Paz

⁴⁷ Oficio N° 1260-2011-DP/OD PIURA, del 26 de agosto de 2011.

⁴⁸ Oficio N° 481-2011-DP/OD-MOQ, del 6 de abril de 2011.

local y que los “días de cobro” han quedado sin efecto, lo que fue comunicado en una reunión a los directores de las instituciones educativas de la jurisdicción.

2.3. Conflictos sociales

La conflictividad social sigue siendo un tema prioritario en la agenda nacional. Su influencia en el desarrollo de las actividades económicas, en el funcionamiento general del Estado y en el ejercicio de los derechos fundamentales de todos y todas, es creciente.

Si bien el número de nuevos conflictos disminuyó ligeramente en relación con el año 2010 (pasó de 95 a 75), este número sigue siendo mayor que el de casos resueltos. Así, durante el 2011 sólo 41 conflictos fueron resueltos y se mantuvo en 54% el porcentaje de casos en proceso de diálogo. Esto revela que la capacidad resolutoria del Estado no se ha fortalecido sustancialmente ni tampoco el uso del diálogo como recurso principal para superar nuestras diferencias.

Preocupa también que se siguiera produciendo afectaciones a la vida y a la integridad en este contexto: 22 personas fallecidas y 336 heridas, lo que revela deficiencias en la estrategia preventiva y resolutoria del Estado.

El 2011 ha sido un año electoral y, por consiguiente, de renovación de autoridades y de expectativas sociales. No obstante que aún no hay mucha claridad en torno a las nuevas demandas sociales y la actitud que tendrán las dirigencias, ya hay algunas reacciones alrededor de casos concretos como el del proyecto Conga en Cajamarca, el de la minería ilegal en más de veinte zonas del país o los proyectos mineros en Tacna y Moquegua, que van insinuando el tipo de relación entre los grupos sociales y la administración pública.

El reto es compatibilizar y armonizar el crecimiento económico y el desarrollo de actividades extractivas con el cuidado del medio ambiente y la atención de las demandas y expectativas de las poblaciones cercanas a estas actividades.

De acuerdo con los reportes mensuales publicados por nuestra institución, los conflictos socioambientales vinculados con inversiones en industrias extractivas siguen siendo los más numerosos y, a la vez, los más complejos. Pese a ello, no se evidencia aún una estrategia definida para gestionarlos en el corto plazo y para transformarlos en el mediano plazo. Por su parte, las inversiones anunciadas para los próximos años se mantienen, lo que traerá, sin duda, nuevas tensiones en zonas rurales donde las comunidades tienen al agua y a la tierra como sus medios de vida básicos.

En este escenario, nuestra institución tuvo 190 intervenciones mensuales, en promedio, a nivel nacional. Ello explica que cada vez más poblaciones demanden la presencia de la Defensoría del Pueblo para cumplir con roles de intermediación,

colaboración y creación de condiciones para el diálogo, así como de defensa de derechos e intervención humanitaria frente a hechos de violencia que afectan a las personas, sean estas civiles o miembros de la fuerza del orden.

Frente a este contexto, a lo largo del 2011 la Defensoría del Pueblo elaboró el Informe Defensorial *Violencia en los Conflictos Sociales*,⁴⁹ el cual contiene una explicación de este fenómeno a partir de los datos que arroja el sistema de monitoreo de conflictos sociales y del análisis de casos particulares.

Del mismo modo, se hace una revisión crítica de las responsabilidades del Estado y, en particular, una evaluación del desempeño de la Policía Nacional del Perú en el restablecimiento del orden público. Finalmente, la investigación concluye con recomendaciones al Congreso de la República, a la Presidencia del Consejo de Ministros, al Ministerio del Interior y a la Policía Nacional.

No obstante los esfuerzos desplegados frente a la conflictividad social, debe haber una estrategia de gestión y transformación de conflictos fuertemente preventiva, basada en el diálogo y en las políticas públicas. Las estrategias de diálogo no reemplazan a los procedimientos legales: los complementan y refuerzan, pero es indispensable tomar medidas orientadas a producir cambios en la organización del Estado y en las políticas públicas de los sectores, en particular de aquellos vinculados al mayor número de conflictos sociales.

Es el caso, por ejemplo, de los sectores Ambiente, Minería y Energía en los que es indispensable abrir un debate alrededor de la forma en que se otorgan las concesiones. Del mismo modo, debe someterse a un examen profundo todo el sistema de evaluación ambiental, el ordenamiento territorial y el derecho a la consulta de los pueblos indígenas.

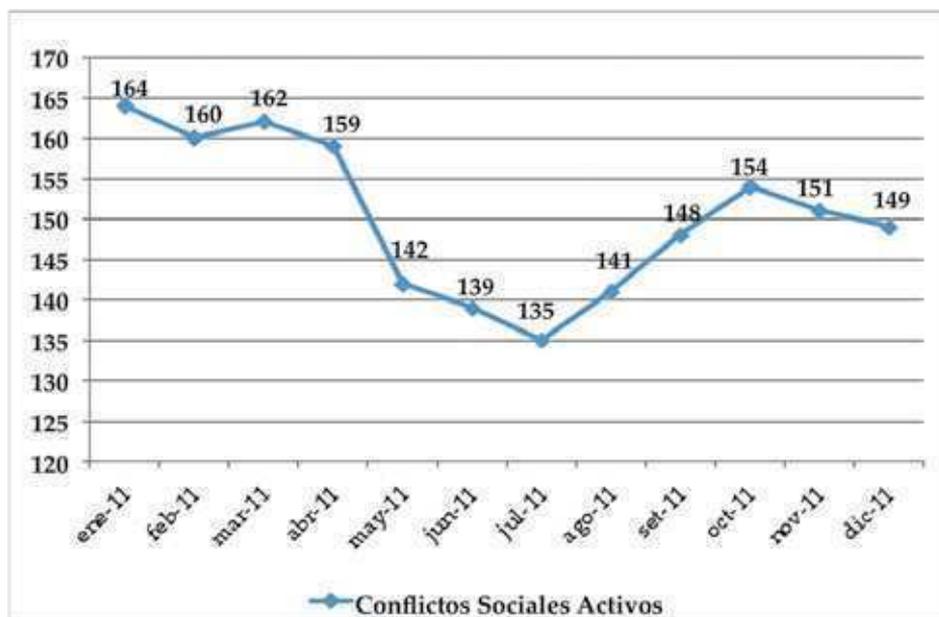
Sobre este último tema ya se cuenta con una ley y está en proceso de aprobación su reglamento. Se espera que los procesos de consulta sirvan también como mecanismos de prevención de conflictos sociales.

Total de casos registrados

El gráfico N° 1 muestra la evolución de la conflictividad social durante el 2011. En enero fueron registrados 161 conflictos sociales en estado activo. La cifra se mantuvo relativamente estable durante los cuatro primeros meses. En mayo, disminuyó a 142, pero luego se incrementó ligeramente, a partir de septiembre, hasta llegar a 149 conflictos activos en el mes de diciembre. En este período, el mes de marzo registró el mayor número de conflictos activos (162).

⁴⁹ Informe Defensorial N° 156. Defensoría del Pueblo, Lima, 2012, 132 pp.

Gráfico N° 1
EVOLUCIÓN DE CONFLICTOS ACTIVOS
(ENERO A DICIEMBRE DEL 2011)



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2011)

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

Casos registrados según estado del conflicto y departamento

El cuadro N° 1 muestra los 145 conflictos, en total, entre los que pasaron a estado de latencia, los que fueron resueltos y los que fueron dados de baja, suman 145. Los conflictos iniciados en el 2011 suman 75 (52%); 95 en el 2010 (13.3%); 121 en el 2009 (33.4%); 90 en el 2008 (24.9%); 30 en el 2007 (8.3%); 10 en el 2006 (2.8%) y 24 en el 2005 o antes (6.9%). Se puede afirmar, pues, que, en referencia a los años inmediatamente anteriores, el nivel de conflictividad ha descendido.

Cuadro N° 1
CONFLICTOS SOCIALES REPORTADOS POR LA DEFENSORÍA DEL
PUEBLO DURANTE EL 2011, SEGÚN DEPARTAMENTO Y ESTADO
(AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011)

Departamento	Activos	Latentes	Resueltos	De baja	Total
Áncash	7	0	12	4	23
Lima	7	1	6	2	16
Puno	3	0	1	2	6
Cusco	6	1	1	2	10
Cajamarca	9	1	2	3	15
Piura	4	2	2	1	9
Nacional	0	0	1	0	1
Junín	3	0	1	3	7
Ayacucho	9	0	1	1	11
Loreto	0	0	1	1	2
La Libertad	2	0	1	2	5
Apurímac	3	0	0	0	3
Huancavelica	2	0	0	0	2
San Martín	2	0	1	0	3
Arequipa	1	0	4	0	5
Lambayeque	1	0	3	0	4
Pasco	0	0	1	0	1
Moquegua	0	0	0	1	1
Tacna	3	0	0	0	3
Ica	2	0	0	1	3
Madre de Dios	1	0	0	0	1
Ucayali	1	0	2	1	4
Amazonas	1	0	0	0	1
Callao	0	0	0	0	0
Huánuco	0	0	0	0	0
Tumbes	2	0	0	1	3
Ayacucho/ Ica	1	0	0	0	1
Loreto / San Martín	1	0	1	0	2
Ayacucho/ Huancavelica	1	0	0	0	1
Junín/ Pasco	1	0	0	0	1
Moquegua/ Tacna	1	0	0	0	1
Áncash / Huánuco	1	0	0	0	1
Arequipa/Ayacucho/Cusco/Junín/La Libertad/Lima/Loreto/Puno	0	0	0	1	1
TOTAL	75	5	41	26	145

Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2011)

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

Tipos de conflictos sociales

El registro de conflictos sociales, desde el año 2004 hasta diciembre del año 2011, nos muestra que la mayor cantidad de conflictos fueron de tipo socioambiental (36%). En segundo lugar están los conflictos por asuntos de gobierno local (24.7%), seguidos de los conflictos laborales (12.1%) y de los conflictos por asuntos de gobierno nacional (5.2%). El cuadro N° 2 muestra la distribución de los conflictos según el tipo.

Cuadro N° 2
CONFLICTOS SOCIALES ORGANIZADOS SEGÚN TIPO
(MARZO DE 2004 A DICIEMBRE DE 2011)

Tipo de conflictos	Breve descripción	N°	%
Socioambientales	Su dinámica gira en torno al control, el uso y/o el acceso al ambiente y sus recursos. Están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales.	256	36
Por asuntos de gobierno local	Su dinámica gira en torno a la gestión pública de los municipios provinciales y distritales.	176	24.7
Laborales	Su dinámica gira en torno a los derechos laborales.	86	12.1
Por asuntos de gobierno nacional	Su dinámica gira en torno a la gestión pública del gobierno central.	37	5.2
Electorales	Su dinámica gira en torno al rechazo de los resultados electorales y de las autoridades electas.	28	3.9
Comunales	Su dinámica gira en torno al acceso a recursos naturales, propiedad y límites territoriales entre comunidades.	37	5.2
Demarcación territorial	Su dinámica gira en torno al establecimiento de límites entre circunscripciones territoriales.	21	2.9
Por asuntos de gobierno regional	Su dinámica gira en torno a la gestión pública de los gobiernos regionales.	34	4.8
Otros asuntos	Su dinámica gira en torno a reclamos estudiantiles, universitarios, etcétera.	29	4.1
Cultivo ilegal de coca	Su dinámica gira en torno a la siembra ilegal de coca, la presencia del narcotráfico y las acciones del Estado.	8	1.1

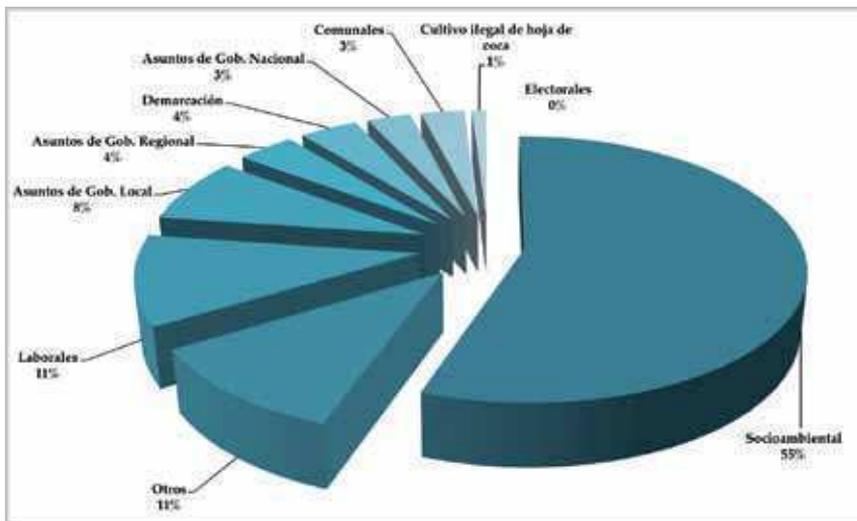
Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2011)

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

Distribución de conflictos sociales por tipos y regiones

Durante el año 2011, fueron registrados 75 nuevos conflictos sociales. Los socioambientales alcanzan el 56% y los laborales el 11%, mientras que los surgidos por asuntos de gobierno local comprenden el 8% y el 11% restante se divide en el rubro “otros”. Asimismo, tanto los conflictos por demarcación territorial como los conflictos por asuntos de gobierno regional representan el 4% del total de conflictos nuevos registrados durante dicho período. (Ver gráfico N° 2).

Gráfico N° 2
CONFLICTOS SOCIALES SURGIDOS EN EL 2011 SEGÚN TIPO



Fuente: Reportes de conflictos sociales (enero a diciembre del 2011)

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

En el cuadro N° 3 se puede observar los conflictos —activos, latentes y resueltos— surgidos en el 2011, distribuidos por regiones y escenarios.

Cuadro N° 3
CONFLICTOS SOCIALES DISTRIBUIDOS SEGÚN TIPO Y REGIONES

Departamento	Socioambiental	Local	Laboral	Nacional	Electoral	Comunal	Demarcación	Regional	Otros asuntos	Cultivo de coca	Total
Áncash	8	1	1	0	8	0	0	1	0	0	19
Lima	7	0	4	1	4	1	0	0	2	0	19
Puno	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Cusco	5	0	0	1	0	0	0	0	1	0	7
Cajamarca	8	2	0	0	0	0	1	0	1	0	12
Piura	0	3	3	0	1	0	0	1	0	0	8
Nacional	0	3	3	0	1	0	0	1	0	0	8
Junín	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	3
Ayacucho	7	0	0	0	0	1	0	1	1	0	10
Loreto	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
La Libertad	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Apurímac	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Huancavelica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
San Martín	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Arequipa	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	5
Lambayeque	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	4
Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Moquegua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tacna	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Ica	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Madre de Dios	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Ucayali	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
Amazonas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Callao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Huánuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tumbes	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ayacucho/ Ica	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Loreto / San Martín	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Ayacucho/ Huancavelica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Junín/ Pasco	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Moquegua/ Tacna	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Áncash / Huánuco	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	59	12	14	4	21	3	5	4	9	1	132

Fuente: Reportes de conflictos sociales (de enero a diciembre del 2011)

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

Participación en casos relevantes

Cuadro N° 4
CASOS RELEVANTES OCURRIDOS ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2011

Tipo	Lugar	Caso	Mes
Socioambiental	Distrito de Cocachacra, provincia de Islay, departamento de Arequipa.	CASO TÍA MARÍA. Las autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil se oponen a la implementación del Proyecto Tía María de la empresa Southern Perú, por posibles daños al ecosistema de la zona y reducción de los volúmenes de agua del río Tambo.	Marzo
Socioambiental	Distritos de Chucuito, departamento de Puno.	CASO PUNO ZONA SUR. Diversos distritos de Chucuito en oposición a las operaciones que desarrolla la empresa minera Bear Creek Mining Corporation-Proyecto Santa Ana.	Abril
Socioambiental	Distrito de Oyón, Provincia de Oyón, Lima.	CASO OYÓN. La población reclama el cumplimiento de acuerdos entre la Compañía de Minas Buenaventura y comunidad campesina de Oyón.	Abril
Socioambiental	Provincias de Melgar y Lampa, departamento de Puno.	CASO ZONA NORTE PUNO. Oposición de la población y autoridades ante aparente contaminación en la cuenca de los ríos Ramis y Suches por parte de mineros informales.	Junio
Otros	Provincia de Tayacaja, departamento de Huancavelica.	CASO UNIVERSIDAD DE TAYACAJA. La creación de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo dispone utilizar sede local y recursos de la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH).	Junio
Demarcación territorial	Puno-Moquegua.	CASO CONFLICTO DE LÍMITES ENTRE PUNO Y MOQUEGUA. Autoridades y pobladores de Puno cuestionan el límite referencial entre Puno y Moquegua, así como el límite definido por la Ley de creación de la provincia de El Collao, Ley N° 25361.	Julio
Socioambiental	Provincias de Celendín y Hualgayoc, departamento de Cajamarca.	CASO PROYECTO MINERO CONGA. La autoridad regional y autoridades locales provinciales y distritales de Cajamarca, Celendín y Hualgayoc, así como representantes de organizaciones de sociedad civil demandan se declare la inviabilidad del Proyecto minero Conga de la Empresa Minera Yanacocha S.R.L.	Noviembre

La participación de la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, junto con las diferentes Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial del país, ha sido relevante frente a determinados conflictos de particular importancia, los que detalla el cuadro N° 4.

Casos ilustrativos

1. Caso Tía María.

El 23 de marzo, pobladores del valle de Tambo iniciaron un paro indefinido en la provincia de Islay contra la instalación del proyecto minero Tía María en el distrito de Cocachacra. El Gobierno Regional, las principales autoridades regionales y la Defensoría del Pueblo sostuvieron permanentes reuniones de trabajo y se trasladaron a la zona de conflicto para buscar una alternativa de solución. En ese contexto, la oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (Unops) emitió observaciones al Estudio de Impacto Ambiental (EIA) del citado proyecto y formuló recomendaciones para subsanarlas.⁵⁰

La Adjuntía de Prevención de Conflictos Sociales y Gobernabilidad intermedió en el caso, en colaboración permanente con las autoridades regionales y locales. Cuando los términos prácticos de la reunión de diálogo entre dirigentes y autoridades nacionales estaban a punto de concretarse se decidió una intervención masiva de la PNP en Islay que desencadenó un enfrentamiento muy violento en el que murieron dos personas más (el día anterior había muerto una). Nuestra institución condenó este hecho y pidió explicaciones públicas al Ministro del Interior.

El 8 de abril, en una reunión llevada a cabo en el Ministerio de Energía y Minas, se comunicó a los dirigentes y autoridades de la provincia de Islay allí presentes, que se declaraba inadmisibles y, por tanto, se rechazaba el EIA del proyecto Tía María,⁵¹ se ordenaba a la empresa que se abstuviera de ejecutar cualquier actividad y retire equipos, maquinaria, insumos e instalaciones. Luego de ello, los dirigentes aceptaron levantar la medida de fuerza.

2. Caso de la Zona Sur de Puno.

Desde el mes de abril, pobladores de la zona sur de Puno realizaron diversas paralizaciones en protesta por la implementación de diferentes proyectos mineros. Como consecuencia de ello, se constituyó una mesa de diálogo integrada por representantes del Poder Ejecutivo y del Frente de Defensa de los

⁵⁰ “La Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) encontró 138 deficiencias en el Estudio de Impacto Ambiental del proyecto minero y recomendó suspender su aprobación”. Léase en: <http://www.conacami.pe/2011/03/tia-maria-desaprobado.html>.

⁵¹ Decisión contenida en la Resolución Directoral N° 105-2011-MEM-AAM.

Recursos Naturales de la Zona Sur, así como por autoridades locales y políticas de las provincias involucradas. En este contexto, el Gobierno Regional dispuso la suspensión de petitorios mineros metálicos en la Zona Sur hasta la conclusión del proceso de Zonificación Ecológica y Económica.

El 26 de mayo, un grupo de manifestantes bloqueó la carretera Panamericana, desde Puno hasta Desaguadero. Ese día se produjeron también saqueos y quema de locales de la Controlaría General de la República, de la Gobernación de Puno, de la SUNAT, de Aduanas, de entidades bancarias y de algunos negocios.

Entre el 27 y 28 de mayo las autoridades de la zona sur de Puno y representantes del Poder Ejecutivo se reunieron en Lima y tomaron acuerdos que luego fueron desconocidos por el Presidente del Frente de Defensa. Posteriormente, fueron emitidas normas para suspender, por 36 meses, la admisión de petitorios mineros en la región Puno,⁵² así como suspender también el procedimiento de aprobación del EIA del proyecto minero Santa Ana⁵³ y declarar el cerro Kaphia como reserva paisajística.⁵⁴ Se conformó, además, una comisión multisectorial que pudiera hacer propuestas sobre las concesiones mineras en el departamento de Puno.⁵⁵

El 31 de mayo, los dirigentes de la población anunciaron la suspensión de la huelga hasta el 7 de junio de 2011, con el fin de no interrumpir el proceso electoral. Cabe señalar que, desde el inicio de las protestas, hubo un acercamiento de nuestra institución con los dirigentes y autoridades, realizándose visitas a la misma zona del conflicto.

Luego de varias reuniones de la Mesa de Diálogo establecida con representantes del Ejecutivo, en las que nuestra institución actuó como colaborador, el 25 de junio se derogó el Decreto Supremo N° 083-2007, se ordenó que sean sometidas a consulta las concesiones en trámite y se suspendió el otorgamiento de las mismas por doce meses.

Actualmente nos encontramos realizando el seguimiento de las reuniones para la implementación de acuerdos.

3. Caso Oyón.

El 4 de abril se inició una paralización de pobladores de Oyón contra la actividad minera en la zona, que alcanzó su clímax el 17 de abril, cuando se produjo un enfrentamiento contra efectivos de la PNP.

⁵² Mediante Decreto Supremo N° 033-2011-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 25 de junio.

⁵³ Mediante Decreto Supremo N° 032-2011-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 25 de junio.

⁵⁴ Mediante Decreto Supremo N° 008-2011-EM, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 20 de marzo.

⁵⁵ Resolución Suprema N° 131-2011-PCM y Resolución Suprema N° 161-2011-PCM.

El 20 de abril, respondiendo a la convocatoria de la Defensoría del Pueblo, se instaló una mesa de diálogo con los representantes de la empresa, de la Oficina General de Gestión Social del Minem, del Gobierno Regional de Lima Provincias, del párroco de Oyón y del Comité de Derechos Humanos y Desarrollo Humano Huacho (Codeh-Huacho).

Si bien inicialmente hubo posiciones bastante cerradas en relación con la permanencia de la minería en la zona, estas se fueron traduciendo en el reclamo por incumplimiento de acuerdos. Posteriormente se discutieron temas referidos al proyecto de agua y desagüe, la culminación del hospital que la empresa ofreció concluir y el acceso a becas de estudio para los hijos de los comuneros, entre otros.

Las reuniones se desarrollaron según un cronograma. El 17 de junio se procedió a la firma del acta final y del convenio, el cual aún se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Comunidad Campesina de Oyón, para su posterior elevación a escritura pública e inscripción en los registros públicos. Tras la firma, queda pendiente la inscripción de la Junta Directiva de la citada Comunidad Campesina, hecho que no se ha concretado aún.

4. Caso de la Zona Norte de Puno.

Durante el mes de junio se realizaron diferentes protestas en las provincias de San Antonio de Putina y Azángaro contra diferentes concesiones mineras. El 17 de junio se publicó el Decreto de Urgencia N° 028-2011, que declaró de interés nacional y de ejecución prioritaria la recuperación ambiental de las cuencas del río Ramis y del río Suches en el departamento de Puno.

Entre los días 23 y 25, comuneros de estas zonas participaron en movilizaciones en la ciudad de Juliaca, en donde coincidieron con los pobladores de las provincias de Melgar y Azángaro. Durante estas protestas hubo enfrentamientos contra la PNP, en los cuales fallecieron seis personas, mientras otras varias resultaron heridas. En este contexto, la Defensoría del Pueblo realizó acciones humanitarias y se desplazó hacia la zona para buscar un acercamiento entre los pobladores y las autoridades.

Posteriormente, una comisión de esta provincia se trasladó a Lima para dialogar con el Poder Ejecutivo, estableciéndose una Mesa de Diálogo que contó con la colaboración de nuestra institución. El 25 de junio, fueron publicados tres decretos supremos,⁵⁶ que suspendieron el otorgamiento de nuevas concesiones mineras en la zona por el periodo de dos años. Esto permitió el levantamiento de la huelga y las sucesivas mesas de trabajo, en las cuales se está implementando acuerdos para atender las demandas de la población.

⁵⁶ Nos referimos a los Decretos Supremos N° 033-2011-EM, N° 034-2011-EM y N° 035-2011-EM

5. Caso de la Universidad de Tayacaja.

El 1 de junio se aprobó el Proyecto de Ley N° 4690/2010CR que creó la Universidad de Tayacaja sobre la base de la sede de la Universidad Nacional de Huancavelica, ubicada en esta provincia. El hecho motivó la reacción de los alumnos, quienes realizaron marchas en la ciudad de Huancavelica y en los alrededores del local del Gobierno Regional, señalando que se había vulnerado la autonomía económica de su universidad y cuestionando el respaldo que el Gobierno Regional dio al proyecto de ley.

Durante estas movilizaciones se produjo un enfrentamiento con efectivos de la PNP, que ocasionó el fallecimiento de tres personas (dos adultos y un adolescente, quien falleció en su traslado hacia Lima)⁵⁷ y 33 personas heridas, entre civiles y policías.

El 22 de junio, nuestra institución publicó una nota de prensa con la relación de personas heridas y fallecidas con la finalidad de atender el pedido de diversos pobladores que se encontraban preocupados por la ubicación y el estado de sus familiares. Las oficinas defensoriales de Huancavelica, Ayacucho, Ica y Lima realizaron diversas acciones de colaboración humanitaria, apoyando y supervisando la atención médica que recibieron los heridos de gravedad durante los actos de violencia en la región Huancavelica y que motivaron su traslado a las regiones mencionadas.

Es el caso de la atención médica brindada al ciudadano Peter Ángel Sedano Condori —gestionada por la oficina defensorial de Ayacucho—, quien fue trasladado en un helicóptero de la PNP desde Huancavelica hasta Ayacucho para ser intervenido quirúrgicamente. Similar intervención realizó nuestra oficina en Lima para la atención del ciudadano Erick Paul De La Cruz Clemente, quien sufrió heridas de perdigones en la cabeza.

El 23 de junio fueron publicados la Ley N° 29716, que crea la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, y el Decreto de Urgencia N° 030-2011, que dispuso un pliego presupuestal propio para la nueva universidad, así como que la Universidad Nacional de Huancavelica mantendría su sede en Tayacaja. También dispuso que el Poder Ejecutivo conformara una Comisión Multisectorial que presente un proyecto de ley que regule de manera definitiva a la Universidad de Tayacaja.

⁵⁷ El 26 de julio de 2011 se supo del lamentable fallecimiento del estudiante de la Universidad Nacional de Huancavelica, Peter Sedano Condori, herido durante las protestas acaecidas en el mes de junio. La cifra de personas fallecidas aumentó a cuatro.

6. Caso del conflicto de límites entre Puno y Moquegua.

Desde finales del 2009, la Defensoría del Pueblo participó como facilitadora del proceso de diálogo para superar la controversia de límites entre los departamentos de Puno y Moquegua. En este proceso, formalizado por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM),⁵⁸ participan las autoridades regionales y locales de ambos departamentos (alcaldes de los municipios provinciales y distritales que conforman el límite interdepartamental), así como representantes de sociedad civil de la zona en controversia.

En el mes de julio se realizó una nueva salida de campo en dicha zona, labor que estuvo a cargo del Instituto Geográfico Nacional (IGN) y que se realizó en forma conjunta con representantes de los equipos técnicos de cada región a través de dos brigadas de trabajo por un periodo de 28 días calendario. Se logró georeferenciar un total de 781 entidades en una extensión aproximada de 1,846 km².

Finalizada esta labor, en diciembre del año 2011, el IGN elaboró un informe de la labor realizada y procedió a la actualización de la Carta Nacional del sector trabajado. Una vez culminada la actualización cartográfica (sólo quedaría pendiente una última salida de campo, hacia el sector sur del límite referencial), las partes podrán contar con una cartografía completa de la zona en controversia, en base a la cual será posible consensuar un límite definitivo en los sectores que no cuenten con una ley cartointerpretable.

7. Caso del proyecto minero Conga.

La etapa de crisis de este conflicto se inició con el paro regional de 48 horas de los días 8 y 9 de noviembre, y continuó con el paro regional indefinido del 24 de noviembre, presentándose una serie de movilizaciones y enfrentamientos que dejaron un saldo de 29 heridos.⁵⁹ En ese contexto, personal de nuestra institución se desplazó a la zona de las lagunas Cortada, Azul y El Perol.

Nuestra institución insistió permanentemente en la necesidad de instaurar un espacio de diálogo técnico sobre la problemática. Asimismo, se realizaron acciones humanitarias con la finalidad de verificar la atención a los heridos por parte del personal de salud.

El 4 de diciembre, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) propició un espacio de diálogo con presencia de todos los actores del conflicto y de nuestra

⁵⁸ Resolución Ministerial N° 448-2009-PCM.

⁵⁹ Tres personas resultaron heridas el 27 de noviembre. Luego, el 29 de noviembre, en un enfrentamiento entre los manifestantes y fuerzas del orden público, en la zona de Mishacochoa, el 29 de noviembre, 26 personas resultaron heridas.

institución, el mismo que, pese a los avances alcanzados en todos los temas, no pudo suscribirse por la negativa de los dirigentes de Cajamarca de levantar el paro ese mismo día. En horas de la noche, el Presidente de la República declaró el estado de emergencia en cuatro provincias de Cajamarca⁶⁰ y, posteriormente, autorizó la intervención de las Fuerzas Armadas en apoyo a la PNP.⁶¹

Al respecto, la Defensoría del Pueblo realizó precisiones sobre los alcances y los efectos del estado de emergencia para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía comprendida bajo la norma restrictiva.

El 19 de diciembre, luego del levantamiento del estado de emergencia, la PCM convocó a una reunión en Cajamarca para el reinicio del diálogo. Lamentablemente, esa reunión se interrumpió apenas empezada, debido a los desacuerdos en la participación de los representantes de los frentes de defensa y del presidente del Consejo Regional de Cajamarca y, además, porque se restringió la intervención de los presentes. El 27 de diciembre, el Gobierno Nacional aprobó los términos de referencia del peritaje internacional que tres peritos realizarían al proyecto minero.

Por su parte, el Gobierno Regional de Cajamarca, las autoridades locales de las provincias de Celendín, Hualgayoc y Cajamarca, los frentes de defensa, las rondas campesinas y urbanas y otras organizaciones de la sociedad civil, desconocieron la manera en que el Poder Ejecutivo atendía la problemática. En ese sentido, la autoridad regional declaró la inviabilidad del proyecto Conga por encontrarse en cabecera de cuenca, a través una ordenanza regional.⁶² A la fecha ha sido declarada inconstitucional por el Tribunal Constitucional. Asimismo, entre el 1 y el 10 de enero del 2012, se desarrolló la Marcha Nacional en Defensa del Agua. En la actualidad, han sido publicados los resultados del peritaje internacional, así como los de un peritaje alternativo.

La Defensoría del Pueblo, por su parte, ha insistido en que es necesaria la participación de los actores directamente involucrados en la problemática en los espacios de diálogo generados, así como en la importancia de privilegiar el debate técnico respecto al Estudio de Impacto Ambiental (EIA) y el desarrollo de la región Cajamarca.

⁶⁰ Decreto Supremo N° 093-2011-PCM, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 4 de diciembre.

⁶¹ Resolución Suprema N° 591-2011-DE, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 15 de diciembre.

⁶² Ordenanza Regional N° 036-2011-GR.CAJ-CR publicada en el diario oficial *El Peruano* el 28 de diciembre.

2.4. Derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas

En el Perú, existen 57 lenguas indígenas andinas y amazónicas agrupadas en 18 familias lingüísticas. A nivel nacional, 4'045,713 de personas mayores de 3 años de edad aprendieron a hablar en una lengua indígena según el último censo nacional de población (83% en quechua, 11% en aymara y 6% en lenguas amazónicas).⁶³

Entre los pueblos indígenas ubicados en la Amazonía (332,975 personas), los *asháninkas* y los *awajun* son los más numerosos, pero existen también diversos pueblos *en aislamiento* que viven en zonas del bosque tropical de difícil acceso, así como otros *en contacto inicial* que vivían en aislamiento y que han decidido salir de él y pasar a establecer contacto, sea esporádico o permanente, con otros indígenas o con mestizos y otros miembros de la sociedad nacional.⁶⁴ En la zona andina, los pueblos indígenas con mayor población son los quechuas, los aymaras y los uros.

Aunque un importante sector de la población indígena se encuentra en las zonas rurales, debe tenerse en cuenta que diversos grupos de familias indígenas han migrado a las ciudades, conservando muchos de ellos aspectos de su identidad cultural originaria, pese a haber dejado sus tierras ancestrales o tradicionales.

La Constitución Política de 1993 garantiza el derecho fundamental a la identidad étnica y cultural y, además, contamos con un marco jurídico amplio respecto de un conjunto de derechos individuales y colectivos para dicha población. Sin embargo, el Perú todavía carece de una gestión pública adecuada a las necesidades y demandas de este importante sector de la población.

Los reducidos recursos presupuestales para las políticas públicas a favor de los pueblos indígenas son algunos de los problemas que se ven agravados por la debilidad institucional que las reformas del Estado no se han orientado a resolver.

Como es sabido, el Perú ha venido presentando desde hace casi diez años un número importante de conflictos sociales que han afectado la gobernabilidad del país. Según el reporte que realiza la Defensoría del Pueblo, los conflictos sociales presentan una tendencia creciente desde enero de 2006 (mes en el

⁶³ Revisado en: http://www.principal.indepa.gob.pe/galerias/mapas/mapa_etnolingustico_2010.jpg.

⁶⁴ El Perú es uno de los siete países de América del Sur con presencia de pueblos indígenas en situación de aislamiento y en contacto inicial. Dichos pueblos presentan condiciones de extrema vulnerabilidad, principalmente en los aspectos inmunológico, demográfico y territorial. De entrar en contacto con otros grupos humanos sin las medidas de prevención adecuadas, podrían sufrir graves afectaciones en sus derechos fundamentales. Véase en: http://www.principal.indepa.gob.pe/galerias/mapas/mapa_reservas.jpg.

que se registraron 74 conflictos sociales) alcanzando a febrero de 2012 la cifra significativa de 229 conflictos sociales, de los cuales el 58.1% (133 casos) son conflictos socioambientales que por lo general tienen componentes culturales y relacionados con los derechos de los pueblos indígenas.

Existen múltiples causas que pueden explicar los conflictos sociales interculturales: la exclusión social, la discriminación, los desencuentros culturales, la desatención histórica a sus necesidades, entre otras. Sin embargo, el desconocimiento del Estado respecto de la opinión de los pueblos indígenas sobre las medidas estatales que los afectan, así como la percepción de estos pueblos de que no son tomados en cuenta cuando se adoptan decisiones sobre sus tierras y entorno, resultan ser una causa directa de un número importante de conflictos sociales así como de su escalamiento hasta niveles de crisis y confrontación violenta.

En efecto, diversas decisiones administrativas y legislativas que afectan el medio ambiente, los derechos y la forma de vida de los pueblos indígenas se han venido adoptando sin recoger su opinión sobre tales decisiones. O sin respetar las características de la consulta previa tal como exige el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo —OIT—.

En este marco, la labor de supervisión de la Defensoría del Pueblo está orientada a promover que el Estado desarrolle una acción sistemática y coordinada para garantizar los derechos fundamentales de los pueblos indígenas, conforme lo establece el Convenio 169 de la OIT y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de 2007.

El proceso de formulación de la Ley de Consulta Previa en nuestro país

El derecho a la consulta está vigente en el Perú desde hace más de diecisiete años, luego de la ratificación del Convenio 169 de la OIT, tal como lo ha señalado el Tribunal Constitucional en distintas sentencias.⁶⁵

Como se ha señalado en anteriores informes, la Defensoría del Pueblo se ha manifestado permanentemente a favor de garantizar el ejercicio del derecho a la consulta de los pueblos indígenas. En este contexto, el 6 de julio del 2009 presentó el Proyecto de Ley N° 3370/2008-DP, Ley Marco del Derecho a la Consulta.

El 19 de mayo del 2010, el Congreso de la República aprobó —por 62 votos a favor, 7 en contra y 6 abstenciones— el dictamen sustitutorio de la Comisión de Constitución y Reglamento sobre la Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, reconocido en el Convenio 169 (en adelante:

⁶⁵ Véanse las sentencias contenidas en los expedientes N° 0022-2009-PI/TC y EXP 6316-2008-PA/TC.

“la autógrafa”). El hecho fue saludado por nuestra institución. Sin embargo, el 21 de junio del 2010, el Poder Ejecutivo envió al Congreso de la República ocho observaciones a esta autógrafa.⁶⁶

Como consecuencia, el 13 de julio del 2010 la Comisión de Constitución y Reglamento aprobó, por mayoría, un dictamen de allanamiento a las observaciones del Poder Ejecutivo a la autógrafa. Por otro lado, días antes de la aprobación de dicho dictamen,⁶⁷ la Comisión de Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología votó a favor, por unanimidad, un dictamen de insistencia de la autógrafa conforme fue aprobada por el Congreso el 19 de mayo del 2010.

El 5 de agosto del 2010, la Defensoría del Pueblo exhortó al Presidente del Congreso de la República a otorgar una atención urgente al debate en el Pleno sobre los dictámenes.⁶⁸ Posteriormente, el 11 de octubre de ese mismo año, exhortamos al Congreso a «desarrollar todos los esfuerzos que sean necesarios, a fin de que la representación nacional logre consensuar una Ley sobre el Derecho a la Consulta.⁶⁹ Meses después, el Estado Peruano aprobó, el 7 de septiembre de 2011, la Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios.

Cabe señalar que a lo largo del proceso descrito, nuestra institución mantuvo un diálogo permanentemente con las organizaciones indígenas, los congresistas, las autoridades, los funcionarios, los representantes de la sociedad civil, entre otros actores, a fin de promover un conocimiento conjunto de los diversos aspectos del derecho a la consulta.

También es importante señalar los pronunciamientos del Tribunal Constitucional sobre el contenido del derecho a la consulta, principalmente la sentencia del Expediente N° 0022-2009-PI/TC, entre otras.

No debemos dejar de resaltar que fue la perseverancia y la actitud propositiva de las organizaciones indígenas lo que impulsó que el Perú sea el primer Estado que cuenta con una Ley de Consulta Previa en el mundo. Los pueblos indígenas afrontaron muchas adversidades durante más de 16 años —desde que se ratificó el Convenio 169 de la OIT— para que finalmente se aprobara esta norma.

Esta Ley es, sin duda, el principio de un cambio irreversible y sustancial en la relación del Estado con los pueblos indígenas. Ciertamente, ninguna ley satisface plenamente a todos los miembros de una sociedad. No obstante, toca

⁶⁶ Mediante Oficio N° 142-2010-DP/SCM.

⁶⁷ El 6 de julio del 2010.

⁶⁸ Mediante Oficio N° 112-2010-DP.

⁶⁹ Mediante Oficio N° 160-2010-DP.

ahora consolidar el derecho conquistado vía su implementación, para lo cual es indispensable estar preparados para la aplicación de la consulta en la realidad misma.

El proceso de consulta de la Ley de Forestal y de Fauna Silvestre

El 31 de julio del 2009, mediante la Resolución Ministerial N° 544-2009-AG se declaró prioritario el proceso de revisión y actualización de la legislación forestal y de fauna silvestre en el marco de un proceso participativo y descentralizado en el ámbito nacional.⁷⁰ Esta misma Resolución Ministerial encargó a la Dirección General Forestal y de Fauna Silvestre (Dgffs) del Ministerio de Agricultura (Minag) la conducción del proceso, así como la articulación de los resultados de las Mesas N° 2 y N° 4 del Grupo Nacional, con el proceso de revisión y actualización de la Legislación Forestal y de Fauna Silvestre.⁷¹

El objetivo de este proceso fue lograr la construcción participativa y consensuada de la propuesta de Política Nacional Forestal, el Proyecto de Ley Forestal y de Fauna Silvestre y los aportes iniciales al Reglamento de esta ley. Como resultado de este proceso, el Poder Ejecutivo logró culminar la versión final del Proyecto de Ley y una versión preliminar de la Política Nacional Forestal.

Posteriormente, el 22 de junio del 2010, el Poder Ejecutivo presentó al Congreso de la República el Proyecto de Ley N° 4141/2009-CR, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, el cual adoptó la decisión de iniciar un proceso de consulta previa a los pueblos indígenas, a cargo de la Comisión Agraria.⁷² A dichas reuniones fue invitada la Defensoría del Pueblo, a pedido expreso de la Comisión Agraria⁷³ y

⁷⁰ Cabe señalar que el 1 de enero del 2008 entró en vigencia la Ley N° 29157, que delegó en el Poder Ejecutivo, por un período de 180 días calendario, la facultad de legislar sobre diversas materias relacionadas con la implementación del Acuerdo de Promoción Comercial Perú-Estados Unidos. En virtud de esta delegación, el Poder Ejecutivo promulgó el Decreto Legislativo N° 1090, publicado en el diario oficial *El Peruano* el 28 de junio del 2008, derogando la Ley N° 27308, Ley Forestal y de Fauna Silvestre. Como se sabe, la dación de esta norma, junto a otros decretos legislativos, originó reacciones y protestas entre distintas organizaciones indígenas de la Amazonía, las cuales reclamaron su derogación. Posteriormente, luego de los lamentables sucesos del 5 de junio del 2009 en Bagua, el Congreso suspendió, el 10 de junio, el Decreto Legislativo N° 1090, sus modificatorias y demás normas complementarias, así como su Reglamento. Posteriormente, esta norma sería derogada el 18 de junio, restituyéndose la vigencia de la Ley N° 27308.

⁷¹ Este proceso, dirigido por la Dgffs y del Minag, se realizó con la participación del Ministerio del Ambiente, el Ministerio de Comercio Exterior, el Ministerio de la Producción y el Organismo de Supervisión de los Recursos Forestales y de Fauna Silvestre.

⁷² La Asociación Interétnica para el Desarrollo de la Selva Peruana (Aidesep) y la Confederación Nacional de la Amazonía Peruana (Conap) participaron en la planificación del proceso. La primera reunión se realizó el 4 de octubre del 2010; la segunda reunión, el 12 de octubre; la tercera, el 5 de noviembre, y la cuarta reunión, el 10 de noviembre.

⁷³ Oficio N° 382-2010-2011/CA-CR, del 4 de noviembre del 2010, remitido por la Comisión Agraria

con la anuencia de todas las organizaciones indígenas, sin perjuicio de ejercer sus atribuciones constitucionales de supervisión al Estado.

Este proceso de consulta fue convocado públicamente el 7 de noviembre de 2010. Posteriormente, hubo cuatro reuniones con líderes indígenas: en Satipo, los días 24 y 25 de noviembre; en Pucallpa, los días 29 y 30 del mismo mes; en Tarapoto, los días 2 y 3 de diciembre y, en Iquitos, los días 5 y 6. En dichas reuniones se dio a conocer el contenido del Proyecto de Ley.

Asimismo, del 7 al 10 de diciembre del 2010 se realizó el Encuentro Nacional entre la Comisión Agraria y los representantes de diferentes federaciones regionales de las comunidades indígenas amazónicas. Poco después, la Comisión Agraria aprobó, el 15 de diciembre del 2010, por mayoría, el dictamen de la Ley, argumentando que se había realizado un “proceso de consulta” a los pueblos indígenas y en el que se habrían recogido sus aportes. Este hecho fue observado por las organizaciones indígenas, las cuales señalaron que el proceso de consulta debía garantizarles la posibilidad de tener un plazo razonable para poder analizar la medida y plantear sus aportes al Congreso a la República.

Al respecto, la Defensoría del Pueblo aclaró⁷⁴ que las reuniones que se habían llevado a cabo correspondían a la etapa informativa, y no a la etapa del proceso de diálogo y acuerdos. Además, señaló que estaba pendiente la respuesta al pedido de la Aidesep de realizar conversatorios adicionales que involucren a líderes de sus federaciones regionales.

Al respecto, el Congreso de la República incorporó, siguiendo nuestra recomendación, a otras organizaciones nacionales: la Confederación Nacional Agraria (CNA), la Confederación Campesina del Perú (CCP) y la Federación Nacional de Mujeres Campesina, Artesanas, Indígenas, Nativas y Asalariadas del Perú (Femucarinap), entidades vinculadas a los pueblos indígenas andinos.

Luego de ello, el Congreso de la República realizó ocho reuniones con líderes indígenas.⁷⁵ Entre el 12 y el 14 de mayo del 2011, la Comisión Agraria realizó el proceso de diálogo con más de 200 delegados de las organizaciones indígenas nacionales y regionales,⁷⁶ con la finalidad de lograr consensos y acuerdos sobre el contenido del dictamen del Proyecto N° 4141/2009–PE Ley Forestal y de Fauna Silvestre.

del Congreso de la República.

⁷⁴ Mediante Carta N° 0423–2010–DP/PAD, remitida a la Comisión Agraria.

⁷⁵ En Ayacucho (el 31 de enero y 1 de febrero), Chiclayo (4 y 5 de febrero), Puerto Maldonado (8 de febrero), Cusco (11 y 12 de febrero), Iquitos (16 y 17 de febrero), Bagua (2 y 3 de marzo), Atalaya (26 y 27 de marzo) y Puno.

⁷⁶ Estuvieron representados la CCP), la CNA, la Femucarinap, la Conap y la Aidesep.

Mediante el Acta del Encuentro Nacional del 14 de mayo del 2011, suscrita por todos los asistentes, las partes dejaron constancia de que se aceptaban, sin cambios, 90 artículos. Por su parte, se modificaron 42 artículos con consenso pleno, quedando 24 artículos pendientes de debate. En la misma acta se acordó que los artículos pendientes serían deliberados en la denominada Comisión de Coordinación y Desarrollo, integrada por las organizaciones nacionales: CNA, CCP, Conap, Aidesep y Femucarinap.

El 8 de junio del 2011, las partes asistieron a la última reunión del proceso de diálogo, en la que comprobaron que todos los acuerdos que lograron se incorporasen en el texto sustitutorio del Proyecto de Ley 4141/2009-PE, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, que sería presentado por la Comisión Agraria al Pleno del Congreso de la República para su debate y aprobación final, el 15 de junio del 2011.⁷⁷ Finalmente, el texto de la nueva Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, fue publicado el 22 de julio en el diario oficial *El Peruano*.

El proceso de consulta del Reglamento de la Ley de Consulta Previa

Tomando en consideración la relevancia del compromiso asumido y el marco de nuestras competencias constitucionales, la Defensoría del Pueblo ha realizado un seguimiento al proceso de consulta llevado a cabo por el Poder Ejecutivo respecto del Proyecto de Reglamento de la Ley N° 29785, Ley del Derecho a la Consulta Previa de los Pueblos Indígenas u Originarios. A pedido expreso del Poder Ejecutivo y con la anuencia de las organizaciones indígenas, hemos participado durante las reuniones de diálogo en calidad de observadores, sin perjuicio de ejercer nuestras atribuciones constitucionales.

Al respecto, el 22 de noviembre de 2011 se instaló la Comisión Multisectorial conformada por 18 Viceministerios⁷⁸ y representantes titulares y alternos de seis organizaciones indígenas de alcance nacional.⁷⁹ El objetivo de dicha Comisión era

⁷⁷ Al respecto, puede verse el Diario de Debates del Pleno del Congreso de la República, disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/DiarioDebates/Publicad.nsf/SesionesPleno/05256D6E0073DFE9052578B1001274F5/\\$FILE/SLO-2010-15B.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/Sicr/DiarioDebates/Publicad.nsf/SesionesPleno/05256D6E0073DFE9052578B1001274F5/$FILE/SLO-2010-15B.pdf).

⁷⁸ El Viceministro de Interculturalidad del Ministerio de Cultura; de Justicia del Ministerio de Justicia; de Economía del Ministerio de Economía y Finanzas; de Minas del Ministerio de Energía y Minas; de Energía del Ministerio de Energía y Minas; de Transportes del Ministerio de Transportes y Comunicaciones; de Gestión Ambiental del Ministerio del Ambiente; de Agricultura del Ministerio de Agricultura; de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; de Gestión Pedagógica del Ministerio de Educación; de Salud del Ministerio de Salud; de Políticas y Evaluación Social del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social; de Orden Interno del Ministerio de Interior; y de Relaciones Exteriores del Ministerio de Relaciones Exteriores. Posteriormente, fueron incorporados los Viceministerios de la Mujer, de Comercio Exterior, de Turismo y por uno de los Viceministerios del Ministerio de Producción.

⁷⁹ Aidesep, Conap, Conacami, CCP, CNA y Onamiap.

presentar en un lapso de noventa días, contados a partir de su instalación,⁸⁰ una propuesta de Reglamento de la Ley de Consulta, conforme lo señala la Resolución Suprema N° 337-2011-PCM.⁸¹

Finalizada la etapa de evaluación interna de las organizaciones indígenas de alcance nacional que conformaron la Comisión Multisectorial (seis eventos macro regionales y un encuentro nacional), se inició la etapa de diálogo entre estos y el Poder Ejecutivo, llevándose a cabo seis reuniones en dicha etapa.

Durante la etapa de diálogo, sólo la Conap presentó sus respectivas propuestas de modificación del reglamento, resultado del proceso de evaluación interna, asistiendo a cada una de las seis sesiones correspondientes a dicha etapa.

Cabe señalar que la Defensoría del Pueblo emitió recomendaciones al Poder Ejecutivo a fin de que los representantes del Poder Ejecutivo y los representantes de los pueblos indígenas que participaron en la referida Comisión Multisectorial establezcan un cronograma de consenso para el desarrollo de la etapa de diálogo, que garantice la revisión detenida de cada uno de los artículos de la propuesta de reglamento de la Ley de Consulta Previa.

En su momento, nuestra institución remarcó que era preciso que las fechas y horas destinadas por la Comisión Multisectorial para la etapa de diálogo permitieran que las partes cuenten efectivamente con un tiempo razonable para el diálogo, la deliberación y la búsqueda de consenso.⁸²

Sumado a ello, la Defensoría del Pueblo destacó la importancia de que las partes cuenten con un documento de metodología que sea apropiado a la finalidad de la búsqueda de consenso entre las partes. Asimismo, recomendamos que la etapa de diálogo constara en un Acta de Consulta, conforme lo señala el artículo 14 de la Ley 29785, Ley de Consulta Previa, pues resulta necesario que se consignen claramente los acuerdos así como los aspectos materia de disenso, en cada uno de los artículos materia de deliberación.

Este proceso de consulta concluyó el 29 de febrero último, con la adopción de 119 acuerdos, y con 22 disensos, tal como lo señala el Acta de Consulta

⁸⁰ El plazo inicial de la Comisión Multisectorial fue de 60 días, pero por solicitud de las organizaciones indígenas, fue extendido 30 días más, tal como consta en el Acta de la Segunda reunión de la Comisión Multisectorial del día 9 de enero de 2012.

⁸¹ Resolución Suprema N° 337-2011-PCM que crea la Comisión Multisectorial de naturaleza temporal con el objeto de emitir un informe a través del cual se proponga el proyecto de Reglamento de la Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, reconocido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

⁸² Oficio N° 166-2012-DP, del 22 de febrero del 2012.

suscrita por las organizaciones indígenas CCP y Conap, con los representantes del Poder Ejecutivo.⁸³

Al respecto, estos 119 acuerdos resultan de cumplimiento obligatorio por parte del Estado Peruano, de conformidad con el principio de buena fe y con el artículo 15 de la Ley de Consulta, que señala que “el acuerdo entre el Estado y los pueblos indígenas u originarios, como resultado del proceso de consulta, es de carácter obligatorio para ambas partes”.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, en el marco del Convenio 169 de la OIT, así como el artículo 4 inciso c) de la Ley N° 29785, Ley de Consulta Previa, recomendó al Poder Ejecutivo dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 15° de la Ley N° 29785, al momento de aprobar el Reglamento de la referida ley, es decir: cumplir íntegramente los acuerdos suscritos en la referida acta de consulta.⁸⁴

Otras tareas desarrolladas en esta materia

Otra de las tareas desarrolladas por la Defensoría del Pueblo ha sido la realización de actividades de capacitación tanto a comisionados de la propia institución,⁸⁵ como a funcionarios y funcionarias públicos, de cara a la implementación de procesos de consulta previa en el país. Así, se efectuaron talleres en las ciudades de Pucallpa, Huánuco, San Martín, Loreto, Cusco y Puno, lográndose capacitar a más de 250 personas, entre funcionarios públicos y personal de la Defensoría del Pueblo.

No cabe la menor duda de que el entendimiento que genere el diálogo aún en situaciones complejas y difíciles labrará un nuevo país para los pueblos indígenas. Ahora, más que nunca, es necesario que nuestro Estado institucionalice el diálogo y las prácticas de buen gobierno para respetar, proteger y cumplir con los derechos de los pueblos indígenas, en aras de nuestro deber común de defender la dignidad humana de cada persona.

⁸³ Es del caso indicar que el 22 de febrero de 2012, las organizaciones indígenas CNA, Aidesep, Conacami y Onamiap comunicaron a la Presidencia de la Comisión Multisectorial que no participarían en la etapa de diálogo del proceso de consulta, en tanto no se modificaran los artículos 1, 2, 4, 7, 15, 19 y Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29785, ya que, en su opinión, dichos artículos serían contrarios al Convenio 169 de la OIT.

⁸⁴ Oficio 273-2012/DP del 27 de marzo del 2012.

⁸⁵ Esta actividad incluyó el fortalecimiento de competencias institucionales a través de una plataforma virtual, cuyo contenido fue impartido a distancia, permitiendo a comisionados y comisionadas conocer a profundidad acerca del derecho a la consulta previa en el Perú.

2.5. Medio ambiente

En relación con la gestión ambiental, nuestra institución estuvo pendiente de la coyuntura nacional y del desarrollo de su normativa. Así mismo, vigiló la continuidad de los procesos y las recomendaciones realizadas.

Política forestal

Como ya se ha señalado, nuestra institución participó como observadora en el proceso de consulta a los pueblos indígenas de la Ley Forestal y de Fauna Silvestre (Ley Forestal, en adelante),⁸⁶ realizó el seguimiento de la propuesta de otorgamiento de contratos de cesión en uso a favor de las comunidades nativas y promovió un proceso de consulta previa a la aprobación de la Política Nacional Forestal.

Asimismo, realizó el seguimiento tanto de la transferencia de competencias a los gobiernos regionales en materia forestal, como de las políticas públicas adoptadas por el Estado frente al cambio climático y los derechos humanos. También supervisó la implementación de los compromisos asumidos por el Estado en el Anexo 18.3.4 del Acuerdo de Promoción Comercial Forestal entre el Perú y Estados Unidos (Anexo 18.3.4, en adelante) y analizó las consecuencias ambientales y sobre los recursos naturales renovables por el posible ingreso de organismos vivos modificados (OVM).

Como resultado del proceso de consulta liderado por el Congreso de la República, el 22 de julio fue publicada la Ley Forestal, producto del diálogo participativo y del consenso de los actores del sector forestal y de fauna silvestre, que constituye, a su vez, el primer proceso de consulta que se desarrolló en el país conforme a lo establecido en el Convenio 169 de la OIT. De este modo se atendió nuestra recomendación de que se asegurara la participación de los principales actores involucrados, en particular de los pueblos indígenas, mediante sus instituciones representativas.

El proyecto de la Ley Forestal, sometido a discusión, fue elaborado por el Poder Ejecutivo⁸⁷ sobre la base de los compromisos asumidos por el Estado en la Mesa N° 2 del Grupo Nacional de Coordinación para el Desarrollo Sostenible de los Pueblos Amazónicos⁸⁸ (Mesa N° 2, en adelante) y en cumplimiento de los

⁸⁶ Ley N° 29763, Ley Forestal y de Fauna Silvestre, publicado en el diario oficial *El Peruano*, el 22 de julio de 2011.

⁸⁷ El 22 de junio del 2009, el Poder Ejecutivo presentó al Congreso de la República el Proyecto de Ley N° 4141/2009-CR, Ley Forestal y de Fauna Silvestre.

⁸⁸ Constituido mediante la Resolución Suprema N° 117-2009-PCM. Se le encargó el desarrollo de un plan integral de desarrollo sostenible de los pueblos indígenas luego de los lamentables sucesos de Bagua, de junio del 2009.

compromisos asumidos en el Protocolo de Enmienda (conocido como Anexo Forestal) del Acuerdo de Promoción Comercial Perú-Estados Unidos.

Durante el proceso, las diversas organizaciones indígenas participantes coincidieron con la Defensoría del Pueblo en la necesidad de adscribir el subsector forestal y de fauna silvestre al Sector Ambiente, pero la propuesta no fue recogida por el Parlamento Nacional. Sin embargo, sí se incorporó la recomendación de elevar el nivel jerárquico de la Autoridad Nacional Forestal dentro del Poder Ejecutivo, al crearse la Autoridad Nacional Forestal y de Fauna Silvestre (Serfor).⁸⁹

Finalmente, cabe anotar que nuestra institución ha sostenido reuniones con la Dirección General Forestal de Flora y Fauna Silvestre (Dgffs), puesto que se encuentra pendiente el proceso de participación y consulta para la elaboración y aprobación del Reglamento de la Ley N° 29763,⁹⁰ responsabilidad que recae sobre el Ministerio de Agricultura (Minag).⁹¹

Por otro lado, se ha recomendado al Minag que apruebe un dispositivo legal que promueva el otorgamiento de contratos de cesión en uso a favor de las comunidades nativas sobre tierras aptas para la producción forestal y en tierras de protección, tomando en consideración las conclusiones de la Mesa N° 2.⁹²

Al respecto, la falta de otorgamiento de este tipo de contratos ha constituido una limitación para que las comunidades puedan acceder a un permiso de aprovechamiento forestal con fines comerciales, bajo un esquema de manejo forestal que permita que los bosques comunales sean eje de desarrollo y que estas poblaciones puedan ejercer el derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado.

Complementariamente, se ha supervisado el trabajo de la Comisión Multisectorial,⁹³ pues uno de los asuntos que tiene a cargo es la cesión en uso

⁸⁹ Serfor es un organismo público técnico especializado adscrito al Ministerio de Agricultura, ente rector del Sistema Nacional de Gestión y de Fauna Silvestre (Sinafor) y autoridad nacional técnico-normativa, encargada de dictar las normas y establecer los procedimientos relacionados a su ámbito.

⁹⁰ Según lo dispuesto en la Séptima Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29763, la reglamentación debe darse en el plazo máximo de un año contado a partir de su publicación, para lo cual el Minag deberá implementar un proceso participativo y de consulta a los pueblos indígenas.

⁹¹ A la fecha, el proceso no ha sido iniciado.

⁹² La comisión fue creada mediante Decreto Supremo N° 107-2010-PCM y la preside el Ministerio de Agricultura.

⁹³ Creada en diciembre del 2010, mediante Decreto Supremo N° 107-2010-PCM. Esta encargada del seguimiento y la facilitación del cumplimiento de los acuerdos adoptados por el Grupo Nacional de Coordinación para el Desarrollo de los Pueblos Amazónicos.

de tierras en tierras aptas para producción forestal y tierras de protección.⁹⁴ Sin embargo, esta comisión no ha tenido avances significativos porque está pendiente la designación de los representantes que la conforman.

La Defensoría del Pueblo también ha promovido la realización de un proceso de consulta a los pueblos indígenas antes de la aprobación de la Política Nacional Forestal (PNF). La consulta, a cargo del Minag y la Dgffs, ha recibido los lineamientos para su realización. Sin embargo, no ha habido mayores avances, dado que todos los esfuerzos se han concentrado en la consulta del reglamento de la Ley N° 29785.⁹⁵

Del mismo modo, se ha realizado el seguimiento del proceso de transferencia de funciones a los Gobiernos Regionales, llevándose a cabo reuniones con la Dgffs, el Minag y los Gobiernos Regionales de Loreto, Ucayali, Madre de Dios, San Martín y Amazonas.

Al respecto, hemos constatado que las capacidades de las autoridades regionales forestales se encuentran limitadas, principalmente porque el presupuesto para la ejecución de las funciones transferidas se obtiene a través de recursos directamente recaudados y no de recursos ordinarios. A ello se suma la falta de capacidad de los gobiernos regionales para proponer proyectos de inversión pública viables, que les permita gestionar los recursos necesarios para asumir adecuadamente sus funciones en materia forestal.

Gestión ambiental de los recursos naturales no renovables

Se mantiene como una constante el significativo aporte de las actividades energéticas y mineras⁹⁶ a la economía nacional, las que, al mismo tiempo, inciden directamente en el alto nivel de conflictividad.⁹⁷ Esta situación mantiene una estrecha relación con la débil gestión socio-ambiental que realizan las entidades públicas vinculadas a este Sector.

⁹⁴ Recomendación del Informe Defensorial N° 151: *Política Forestal y la Amazonía Peruana: Avances y obstáculos en el camino hacia a la sostenibilidad*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2010, 296 pp.

⁹⁵ Ley del Derecho a la Consulta Previa a los Pueblos Indígenas u Originarios, reconocido en el Convenio 169 de la OIT.

⁹⁶ Según el Boletín de Minería del Ministerio de Energía y Minas, de enero del 2012, entre enero y octubre del 2011, las exportaciones mineras representaron el 64% del total de exportaciones nacionales, mientras que las exportaciones de petróleo y gas natural llegaron al 10% del mismo total. Asimismo, señala que el canon minero, las regalías mineras y el derecho de vigencia aportaron en el 2011 un total de S/. 5,270'824,227.00 a los gobiernos regionales. Por su parte, Perúpetro señala que por concepto de canon y sobrecanon petrolero, se transfirió a los gobiernos regionales, la suma de S/. 2,681'646,010.00. 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>.

⁹⁷ Durante el 2011, según los Reportes de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo, el 37% del total de conflictos reportados está relacionado con actividades del Sector Energía y Minas.

En efecto, los principales problemas de gestión que hemos encontrado son los siguientes: *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 los procedimientos de participación ciudadana que forman parte de dichas evaluaciones; *iii)* la falta de control sobre actividades mineras informales y, por último, *iv)* la existencia de pasivos ambientales en todo el territorio nacional, que son derivados de las actividades del Sector Energía y Minas que se encuentran pendientes de saneamiento.

En cuanto a la regulación ambiental del Sector Energía y Minas, el Ministerio de Energía y Minas (Minem) no ha adecuado los reglamentos de protección ambiental de cada actividad del Sector, conforme a lo previsto en el Reglamento de la Ley del Sistema de Evaluación del Impacto Ambiental,⁹⁸ que estableció que, al mes de marzo del año 2010, las autoridades competentes en materia de evaluación de estudios de impacto ambiental (EIA) debían “elaborar o actualizar sus normas relativas a la evaluación del impacto ambiental, en coordinación con el Ministerio del Ambiente”.⁹⁹ Por el contrario, vienen siendo aplicados reglamentos vigentes desde la década de los años noventa.¹⁰⁰

En el mismo sentido, se mantienen vigentes LMP del Sector Energía y Minas¹⁰¹ que datan de aquella misma década y que, de acuerdo con la Resolución Ministerial N° 121-2009-MINAM,¹⁰² debían ser actualizados, a más tardar, a fines del 2009.

Asimismo, la falta de legitimidad social de los procesos de evaluación de los estudios ambientales responde a diversas causas, como: *i)* que el Minem promueve la inversión en el Sector y, al mismo tiempo, evalúa los estudios ambientales, lo cual genera desconfianza en la población; *ii)* las normas sectoriales que regulan

⁹⁸ Dicho reglamento fue aprobado por Decreto Supremo N° 019-2009-MINAM, del 25 de septiembre del 2009.

⁹⁹ Según lo establece la Primera Disposición Complementaria Final del Reglamento de la Ley N° 27446. El plazo venció el 25 de marzo de 2010.

¹⁰⁰ Como los siguientes: *i)* Decreto Supremo N° 16-93-EM, que aprobó el 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)* Decreto Supremo N° 029-94-EM, publicado el 8 de junio de 1994, que aprobó el Reglamento de Protección Ambiental en las Actividades Eléctricas y *iii)* Decreto Supremo N° 15-2006-EM, del 5 de marzo de 2006, que aprobó el 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.

¹⁰¹ Por una parte, la Resolución Ministerial N° 315-96-EM-VMM, en la que se “Aprueban niveles máximos permisibles de elementos y compuestos presentes en emisiones gaseosas provenientes de las unidades minero-metalúrgicas”, del 19 de julio de 1996. Por otra parte, 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.

¹⁰² Resolución publicada el 7 de junio de 2009.

los procesos de evaluación de estudios ambientales permiten que las empresas subsanen observaciones en más de una oportunidad, lo que desincentiva la presentación de estudios ambientales viables; *iii*) los procesos de participación se llevan a cabo cumpliendo los requisitos formales previstos en la normatividad, pero con ello no se garantiza el pleno ejercicio del derecho a la participación ciudadana, siendo necesario incorporar medidas para que la población pueda comprender y evaluar en forma crítica los EIA.

Aunado a lo anterior, se ha identificado que el crecimiento de la problemática socio-ambiental está relacionado con el desarrollo de actividad minera informal e ilegal, la cual se extiende a 19 departamentos. Si bien es cierto que el Poder Ejecutivo señala que existen aproximadamente cien mil trabajadores en la minería artesanal, a diciembre de 2011 el Minem calificó sólo a 3,461 productores mineros artesanales. La proliferación de esta práctica minera tiene como incentivo el incremento del precio internacional del oro.¹⁰³

Por último, no se presta suficiente atención a la importancia de la gestión del Estado en torno a los pasivos ambientales derivados del Sector Energía y Minas, los que constituyen un riesgo permanente y potencial para la salud de la población, el ecosistema circundante y la propiedad. En efecto, a la fecha existen 6,855 pasivos ambientales mineros,¹⁰⁴ respecto de los cuales solo existen 1,896 planes de cierre aprobados, de modo que son aproximadamente 5,000 los pasivos que quedan sin instrumento para iniciar las acciones de saneamiento ambiental.

En el caso del subsector hidrocarburos, por otra parte, se advierte que, a pesar de existir un marco normativo específico, las entidades competentes no han cumplido ni con identificar los pasivos ambientales, ni con clasificar, elaborar, actualizar y registrar el inventario de pasivos, ni con determinar a los responsables, lo cual pone en evidencia la débil gestión del Estado para atender a esta problemática.

Consideramos pertinente, pues, que la agenda del Estado incorpore las siguientes medidas: *i*) actualizar los reglamentos de evaluación de estudios ambientales así como los LMP aplicables al Sector; *ii*) transferir la responsabilidad de otorgar la certificación ambiental de los proyectos minero-energéticos al Sector Ambiente; *iii*) implementar medidas que aseguren que la población pueda comprender y evaluar en forma crítica los EIA, en el marco de los procedimientos de participación ciudadana; *iv*) implementar políticas públicas frente a la

¹⁰³ Desde el año 1998 hasta el 2011, el precio del oro se ha incrementado en más de 600%.

¹⁰⁴ Por Resolución Ministerial N° 267-2011-MEM/DM, del 22 de junio de 2011, se dispuso la actualización del inventario de pasivos ambientales mineros, identificando un total de 6,847 de estos. Dicha actualización fue aprobada mediante Resolución Ministerial N° 531-2011-MEM/DM, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 31 de diciembre de 2011. La cifra se incrementó a 6,855 pasivos ambientales en todo el país.

problemática de la minería informal e ilegal y, finalmente, *v*) mejorar la gestión del Estado sobre los pasivos ambientales derivados de las actividades del sector energía y minas, de manera que sean efectuadas las labores de saneamiento correspondientes.

En ese sentido, consideramos que para fortalecer la gestión socio-ambiental resulta fundamental que la evaluación del EIA sea transferida desde el Sector Energía y Minas al Sector Ambiente, lo cual debe concretarse a través de un procedimiento planificado.

Gestión ambiental en zonas urbanas

El Ministerio del Ambiente (Minam) es el ente rector en materia de residuos sólidos. En junio del 2008, con la modificación de la Ley General de Residuos Sólidos,¹⁰⁵ se amplió, modificó y creó competencias para los tres niveles de gobierno. Además, se incorporó supletoriamente a los gobiernos regionales en la gestión de residuos sólidos.¹⁰⁶

Información reciente indica que, en una muestra compuesta por el 30% de la población, durante el 2010 fueron generadas 24,226 toneladas diarias de residuos sólidos —principalmente en Lima—, lo que representa un aumento de 966 toneladas respecto al 2009 (23,260 toneladas).¹⁰⁷ Estas cifras, además, son consecuencia del crecimiento económico del país y del incremento de la población urbana.

Por ello, el proceso de crecimiento debe ser acompañado con medidas normativas e institucionales que aseguren una adecuada gestión. Así, del seguimiento a las recomendaciones que formulamos en el Informe Defensorial N° 125, hemos advertido que uno de los problemas principales consiste en que los residuos sólidos son dispuestos en áreas no autorizadas, degradando el ambiente y contribuyendo con el deterioro de la calidad de vida de la población.

Otro problema es que, de los ocho rellenos sanitarios que existen en el Perú, seis se concentran en Lima. Por lo demás, 54 municipalidades provinciales reconocen que en su jurisdicción se utiliza lugares no adecuados para la disposición final de residuos sólidos.

¹⁰⁵ Mediante Decreto Legislativo N° 1065, que Modifica la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos, publicada en el diario oficial *El Peruano*, el 28 de junio de 2008.

¹⁰⁶ Esta disposición coincide con una de las recomendaciones del Informe Defensorial N° 125: *Pongamos la basura en su lugar: propuesta para la gestión de los residuos sólidos municipales*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2007, 259 pp.

¹⁰⁷ Según documento elaborado por el Sistema Nacional de Información Ambiental del Minam en su boletín informativo *Cifras Ambientales 2011*.

En ese sentido, es necesario que las municipalidades provinciales fortalezcan su función reguladora y controladora del proceso de disposición final de residuos sólidos¹⁰⁸ de origen domiciliario y comercial, que ordenen la clausura de los botaderos que ponen en riesgo la salud de las personas¹⁰⁹ y, así mismo, que, en conjunto con las municipalidades distritales, elaboren el Plan de Cierre y el Plan de Recuperación de Áreas degradadas.¹¹⁰

Cabe señalar que actualmente solo se cuenta con doce proyectos de infraestructura de disposición final de residuos sólidos municipales aprobados con Estudio de Impacto Ambiental y Programa de Adecuación y Manejo Ambiental, de los cuales tres no están operando. De los nueve que estarían operando, cuatro se concentran en el departamento de Lima. Por tanto, en la mayoría de regiones la disposición final de los residuos sólidos se está realizando en botaderos administrados por los gobiernos locales, poniendo en riesgo a la salud de la población.

De otro lado, también se ha realizado seguimiento del “Plan Nacional de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo a nivel nacional 2010-2012”,¹¹¹ específicamente del primer año de su implementación. Al respecto, se estableció que durante el primer año de vigencia, el Plan se aplicó solo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de Lima, mientras que recién para el segundo año se aplicaría en los establecimientos de salud y servicios médicos de las regiones del país.

Cambio climático

Al respecto, se ha realizado el seguimiento de las políticas públicas a través de una serie de reuniones con los Gobiernos Regionales de Piura, Lambayeque, Loreto y Junín, con la finalidad de monitorear la implementación de estrategias regionales de mitigación del cambio climático, corroborándose en algunos casos que solo se tiene una estrategia regional aprobada, pero no implementada ni concordada con las políticas regionales de desarrollo.

Sobre la implementación de los compromisos asumidos por el Estado peruano en el Anexo 18.3.4, se observó, de una parte, el esfuerzo de las instituciones públicas por darle cumplimiento y, de otra, la realización del proceso de participación y consulta de la Ley Forestal.

¹⁰⁸ Artículo 80, literal 1.1 de la Ley de Orgánica de Municipalidades.

¹⁰⁹ Según el artículo 10 del Decreto Legislativo N° 1065, que modifica la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos.

¹¹⁰ Artículo 18, literal 1.1 de la Ley de Orgánica de Municipalidades.

¹¹¹ El Plan se aprobó en abril del 2010, a través de la Resolución Ministerial N° 373-2010/MINSA.

Se constató que la institucionalidad regional forestal se ha visto debilitada, abriendo puertas a la informalidad e ilegalidad en torno a la gestión forestal y de fauna silvestre, así como a la extracción ilegal de estos recursos. Aquellos gobiernos regionales que han efectivizado la transferencia de funciones en materia forestal no tienen la capacidad en recursos humanos ni en presupuesto para el debido cumplimiento de sus funciones.

Complementariamente, se ha solicitado al Minag que implemente el Plan Nacional Anticorrupción del Sector Forestal, dados los altos niveles de corrupción en la gestión forestal y porque es, además, uno de los compromisos asumidos por el Estado en el Anexo 18.3.4.

La política del Minag es prioritariamente agrícola, lo que no se condice con la necesidad de gestionar y conservar los bosques, promoviendo el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales. Al ser la Autoridad Nacional Forestal, tiene pendiente fortalecer su institucionalidad, así como la adecuada gestión de los recursos forestales y de fauna silvestre.

Con relación a la gestión ambiental de los recursos naturales renovables, en general, ha habido importantes avances. No obstante, aún persisten algunas dificultades, sobre todo ligadas a la institucionalidad ambiental. Así, es necesario fortalecer la Autoridad Nacional Ambiental —hoy a cargo del Minag así como la Dgffs, que la representa—, pues tiene un débil desempeño en tanto carece del peso político requerido para el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, se ha constatado debilidad institucional en las actuales autoridades regionales forestales, por la falta de recursos tanto humanos como financieros.

Casos ilustrativos

1. *Caso de erosión y/o degradación de suelos. Dirección Regional de Energía y Minas del Cusco (Expediente N° 677-2011-CUSCO)*

El ciudadano Damián Huamán refirió que el 21 de febrero solicitó a la Dirección Regional de Energía y Minas del Cusco que realice la delimitación de la cuadrícula de la concesión minera Hatun Rumi (Código N° 400017-01), ubicada en el distrito de San Salvador, provincia de Calca, departamento de Cusco, pero la solicitud no fue atendida. Por otro lado, señaló que la actividad minera no metálica de dicha empresa estaría produciendo daños a los recursos naturales de la zona.

El 24 de marzo nuestra institución solicitó¹¹² a la citada dirección que remita un informe documentado de las acciones adoptadas para atender al recurrente. Se nos informó¹¹³ que, luego de verificar y fiscalizar la zona, se procedió a sancionar y paralizar las actividades de la empresa, en cumplimiento de la Resolución Directoral N° 056-2011-DREM-GR-CUSCO, emitida el 26 de mayo.

2. *Caso de contaminación por residuos sólidos. Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco. (Exp. N° 2766-2011-HUÁNUCO)*

El ciudadano Abner Mendoza Albornoz presentó una queja contra la Municipalidad de Amarilis (provincia y departamento de Huánuco) por incumplir con la limpieza de la margen derecha del río Huallaga (zona del Malecón Huallaga, Los Laureles y Los Incas), causando malestar en la población y daños al ambiente.

El 6 de junio se sostuvo una reunión con el Gerente de Medio Ambiente y Desarrollo Económico de la Municipalidad de Amarilis y se le recomendó que disponga la limpieza respectiva y que sean saneadas las zonas degradadas. La recomendación fue acogida y la limpieza, realizada.

3. *Caso de contaminación por residuos sólidos. Municipalidad Distrital del Rímac. (Expediente N° 1177-2011-LIMA)*

El 13 de enero, diversos pobladores nos informaron de la acumulación de residuos sólidos en el distrito del Rímac, y solicitaron nuestra intervención.

El 17 de enero se constató dicha acumulación en la zona denominada Leticia y se recomendó¹¹⁴ a la Municipalidad, el recojo respectivo. El 9 de febrero, además, se le solicitó al Ministerio de Salud que coordine las acciones inmediatas, necesarias y oportunas frente a la acumulación de residuos en la ladera del cerro San Cristóbal.

La Municipalidad acogió la recomendación y realizó la limpieza. Por su parte, el Ministerio de Salud nos informó¹¹⁵ sobre las acciones realizadas en la zona y señaló la necesidad de una acción coordinada entre el municipio y el Club Internacional El Revólver para realizar la limpieza de la ladera del cerro. Dicha coordinación fue realizada con éxito.

¹¹² Oficio N° 0490-2011-DP/OD-CUSCO, del 24 de marzo.

¹¹³ Oficio N° 311-2011-GR-CUSCO/DREM-D.

¹¹⁴ Mediante Oficio N° 45-2011-DP/OD-LIMA-SP, del 9 de febrero.

¹¹⁵ Oficio N° 172-2011-DVM-MINSA del 9 de febrero.

2.6. Derecho a la vida, integridad personal y libertad personal

Derecho a la vida y la integridad personal

La Defensoría del Pueblo ha continuado una línea de acción firme frente a situaciones de afectación de los derechos a la vida e integridad, mediante una intervención rápida y eficaz para promover la adopción de medidas correctivas, de investigación y, de ser el caso, de sanción contra los responsables.

Los ámbitos en los que se han registrado este tipo de casos comprenden, principalmente, las instituciones educativas y las situaciones de intervención policial o de detención. En ese sentido, se atendieron casos de agresión sexual y maltratos físicos y psicológicos en contra de niños, niñas y adolescentes.

En la mayoría de los casos se constató que las autoridades competentes no reaccionaron adecuadamente frente a las denuncias. De otro lado, respecto de los casos de afectación al derecho a la integridad en contextos de privación de la libertad o de intervenciones policiales, se recordó a los representantes del Ministerio Público la importancia de evaluar la condición de funcionario público del agente agresor para calificar el hecho como abuso de autoridad o tortura.

Uno de los casos registrados por nuestra institución fue el del ciudadano Gerson Alexis Falla Marreros, quien fue intervenido por efectivos de la Comisaría de San Borja y miembros de Serenazgo de dicho distrito el 24 de abril de 2011. Durante su intervención y permanencia en la citada comisaría fue presuntamente agredido, falleciendo posteriormente en el Hospital Arzobispo Loayza de Lima.

Nuestra institución efectuó una labor de supervisión ante las instituciones involucradas, recibiendo información del Hospital Arzobispo Loayza, del Instituto de Medicina Legal, de la Comisaría de San Borja y de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de San Borja, la misma que fue remitida al Ministerio Público para las investigaciones correspondientes.

Igualmente, coordinó con la Segunda Fiscalía Supraprovincial de Lima, a cargo del caso, que formalizó denuncia por los delitos de tortura agravada, encubrimiento real y abuso de autoridad. Posteriormente, el 24 de noviembre, el Primer Juzgado Penal Supraprovincial abrió instrucción por los mencionados delitos y dictó mandato de detención contra dos efectivos policiales; actualmente se encuentra en etapa de investigación penal.

Considerando los casos registrados por la Defensoría del Pueblo contra la Policía Nacional de Perú (PNP), el 10 de mayo¹¹⁶ se transmitió al entonces Ministro

¹¹⁶ Mediante Oficio N° 118-2011-DP.

del Interior, nuestra preocupación institucional por los casos de afectación a la vida e integridad personal atribuidos a efectivos policiales. En esa medida, se solicitó información sobre las medidas adoptadas por este Sector para erradicar y sancionar dichas prácticas y, en especial, para fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, en concordancia con lo dispuesto en el *Manual de Derechos Humanos aplicados a la función policial*.

Se señaló, asimismo, la importancia de supervisar el proceso formativo de los oficiales y suboficiales de la Policía Nacional sobre la normativa nacional e internacional en materia de derechos humanos, las que deben ser impartidas en todas las etapas de la formación, la capacitación y la especialización policial.

Otro contexto en que se ha generado afectaciones a la vida e integridad personal es el de los conflictos sociales. El Informe Defensorial *Violencia en los conflictos sociales*,¹¹⁷ da cuenta de que entre enero y septiembre del 2011 se ha registrado un total de 21 fallecidos y 243 heridos, entre civiles y policías, por efecto de las acciones de violencia ocurridas en tales escenarios y las subsecuentes intervenciones policiales de restablecimiento del orden interno.

Derechos de los niños y niñas a vivir sin violencia

En lo que respecta a la protección de niños, niñas y adolescentes frente a las distintas formas de violencia, como el castigo físico y humillante, el abandono o el *bullying*, la Defensoría del Pueblo ha realizado acciones de prevención y ha contribuido con el debate público sobre el tema a través de publicaciones que dieron cuenta del nivel de cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado peruano en estos ámbitos.

Así, se publicó el documento de trabajo *Las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado Peruano: aproximaciones a un balance de su cumplimiento*,¹¹⁸ sobre las acciones que ha desarrollado el Estado peruano para enfrentar las distintas formas de violencia contra los niños, niñas y adolescentes.

En este documento se destacó la expedición de normas de atención frente al maltrato físico y psicológico, el hostigamiento sexual y los delitos contra la libertad sexual por parte de personal directivo, docente y administrativo en instituciones educativas, así como las normas que modifican la legislación penal en materia de violencia sexual, entre otras.

¹¹⁷ Informe Defensorial N° 156.

¹¹⁸ Documento Defensorial N° 15. *Op. cit.*

Sin embargo, el documento concluye que aún es poco lo que se ha avanzado en la erradicación de las distintas formas de violencia que sufren los niños, niñas y adolescentes, pues los esfuerzos que vienen realizando los diversos sectores y los gobiernos regionales y locales son insuficientes para prevenir la problemática de violencia infantil.

En esa medida, se constató que aún persisten serias deficiencias, como el débil funcionamiento del sistema de administración de justicia en relación con los delitos sexuales, el inadecuado funcionamiento de las Defensorías Municipales del Niño y el Adolescente (Demuna), la falta de un sistema integral para el registro de información de denuncias, la falta de coordinación y articulación entre las entidades que atienden a víctimas, la falta de estadísticas sobre violencia contra niños y adolescentes, entre otras.

En relación con la prohibición del castigo físico y humillante, cabe señalar que la Defensoría del Pueblo formó parte de la Comisión Especial Revisora del Nuevo Código de los Niños y Adolescentes, cuya propuesta de trabajo fue recogida en el Proyecto de Ley N° 495/2011-CR.

En dicho proyecto se ha planteado la modificación de diversos artículos del mencionado Código con el objetivo de regular, a nivel de ley, la prohibición expresa del uso del castigo físico y humillante. Esta propuesta es trascendente, pues hasta hoy en el Perú coexisten normas en esta materia que resultan contradictorias entre sí, dado que algunas terminan legitimando el uso de este castigo para corregir a los niños, niñas y adolescentes.¹¹⁹

En ese sentido, la propuesta actual pretende establecer el empleo de mecanismos de crianza y corrección que no vulneren sus derechos ni impliquen prácticas de castigo físico ni humillante, en concordancia con lo establecido por la normatividad internacional y por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.¹²⁰

En la lucha contra otras formas de violencia contra los niños, niñas y adolescentes como el abandono, nuestra institución presentó el Informe Defensorial *Niños, niñas y adolescentes: aportes para un nuevo modelo de atención*¹²¹ en las ciudades de Lima, Cusco y Loreto.

¹¹⁹ Por ejemplo, si bien el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos del Niño consagra la protección contra toda forma de perjuicio o abuso físico o mental o malos tratos o explotación y el artículo 4 del Código de los Niños y Adolescentes consagra el derecho a su integridad moral, psíquica y física, los artículos 423, inciso 3) del Código Civil y el artículo 74, inciso d) del Código de los Niños y Adolescentes contribuyen a que en los hechos se legitime la vulneración de estos mismos derechos al establecer la “corrección moderada”.

¹²⁰ Véanse las sentencias del Tribunal Constitucional recaídas en los Expedientes N° 01817-2009-HC/TC y N° 01208-2010-PHC/TC.

¹²¹ Informe Defensorial N° 153. *Op. cit.*

Estas acciones tuvieron la finalidad de dar a conocer los resultados de la supervisión del procedimiento de investigación tutelar, las conclusiones y las recomendaciones respecto a la necesidad de un cambio de la visión clásica del concepto de abandono por uno que responda a una situación de vulneración de derechos o de desprotección que debe ser revertida mediante la adopción de medidas de protección que apunten a brindar cuidado y asistencia a las niñas, niños y adolescentes así como a prestar apoyo y asesoría a los padres, madres y/o familiares.

Desde esta perspectiva, el procedimiento de investigación tutelar se presenta como una oportunidad —quizás la última— para restablecer, a partir de un trabajo con las familias, los vínculos familiares deteriorados. Es decir, se trata de hacer realidad la vigencia del derecho de los niños, niñas y adolescentes a vivir en una familia.

Un caso emblemático atendido fue del niño de iniciales L.R.C., de cinco años de edad, quien se encontraba internado cuatro meses en el servicio de pediatría del Hospital de Tingo María en presunto estado de abandono. Según la información proporcionada por el hospital, el niño ingresó el 17 de enero con el diagnóstico de desnutrición, cuadro de infección y parálisis cerebral.

Sin embargo, habiendo superado el cuadro crítico de su salud, quedaba pendiente la intervención del Ministerio Público a través de las medidas de protección y/o atención integral a favor del menor. Para tal fin, el Hospital de Tingo María había comunicado esta situación a la Segunda Fiscalía Provincial de Familia de Leoncio Prado, sin que se hubiera recibido respuesta hasta la fecha de la visita defensorial, el 3 de mayo. Gracias a la intervención defensorial, el 25 de mayo, dicha Fiscalía cumplió con dictar las medidas de protección y atención integral necesarias en favor del niño.

También se ha advertido una problemática preocupante en lo que respecta a la violencia ejercida entre los mismos niños, niñas y adolescentes en las instituciones educativas. Por este motivo, se recomendó¹²² al Ministerio de Educación (Minedu) que disponga que las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y/o las UGEL recuerden a las personas a cargo de los centros educativos públicos y privados del país, la obligación de informar mensualmente los casos de *bullying* a la Defensoría del Pueblo, de acuerdo con lo señalado por la Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las Instituciones Educativas —Ley Antibullying—.

Resulta importante indicar que en el mes de junio en coordinación con Unicef y Save the Children, se realizó el Primer Encuentro de alcaldes y alcaldesas de Lima y Callao por los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Dicha reunión

¹²² Recomendación mediante Oficio N° 873-2011-DP, del 4 de noviembre de 2011.

buscó difundir la normativa nacional e internacional sobre los derechos de la niñez y la adolescencia, así como fomentar su conocimiento y aplicación en el ejercicio de las funciones de los gobiernos locales con relación a la protección de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes como el derecho a la vida, a la integridad, a la educación, a la salud, a la participación, etc.

La reunión culminó con la suscripción de un acta de compromiso por parte de diversas autoridades locales de Lima Metropolitana y los distritos de Miraflores, San Borja, Chaclacayo, Santa María del Mar y La Molina, Comas, Puente Piedra, Santa Rosa, Ate, Breña, Magdalena del Mar, Pueblo Libre, Ventanilla, San Martín y Pucusana, con la finalidad de asegurar el respeto y la vigencia de los derechos fundamentales de la niñez y adolescencia de sus respectivas comunas. El seguimiento de los compromisos asumidos será realizado durante el año 2012.

Reclutamiento indebido de menores de edad

La mayoría de los casos atendidos por nuestra institución, en relación con afectaciones al derecho a la libertad personal, se refieren, por un lado, al reclutamiento arbitrario de menores de edad por parte de las autoridades militares del Ejército Peruano (EP) y, por el otro, a detenciones arbitrarias de personas que aparecen con requisitorias activas, pero que han sido erróneamente involucradas en procesos penales por una mala labor de identificación e individualización de los perpetradores del delito.

Al respecto, en julio del 2011 pusimos en conocimiento del Ministerio de Defensa (Mindef) las quejas recibidas por el reclutamiento, de personas menores de edad.¹²³ En el mismo documento se recomendó redoblar los esfuerzos destinados a erradicar de manera definitiva esta práctica dentro de las Fuerzas Armadas. Cabe señalar que durante el 2011 fueron registradas 18 quejas al respecto, 12 de las cuales fueron declaradas fundadas.

Un caso especialmente relevante fue atendido por la Oficina de Registro Militar (ORM) de Huancavelica. En abril, esta oficina informó a la Defensoría del Pueblo¹²⁴ que, de no alcanzar el número de soldados requeridos para el servicio militar en la región Huancavelica, procedería a realizar un sorteo entre los reservistas seleccionados como aptos durante la inscripción ante la autoridad militar, entre los que se encuentran adolescentes menores de edad.

Esta medida constituía una amenaza al derecho a la libertad personal de los reservistas en condición de aptos, pues serían obligados a cumplir con el

¹²³ Mediante Oficio N° 298-2011-DP, del 12 de julio.

¹²⁴ Mediante el documento O/M N 093/ORM 044 AHVCA del 28 de abril del 2011.

servicio militar, como consecuencia de un sorteo en el que no participaban por voluntad propia.

Debido a ello, un grupo de jóvenes huancavelicanos presentó una queja contra la ORM, luego de lo cual sostuvimos una reunión con el General del Comando de Reservas y Movilización del Ejército (Coremov), luego de lo cual dispuso la suspensión de dicho sorteo público dado que este no se encuentra reglamentado con el fin de que no se desnaturalice el carácter voluntario del servicio militar.

Detenciones arbitrarias

En lo que respecta a las quejas sobre detenciones arbitrarias por deficiente identificación de la persona procesada, la Defensoría del Pueblo ha recibido el pedido de intervención en 26 casos, en los que se determinó la existencia de un error de parte de la autoridad policial y/o judicial, lográndose la restitución del derecho a la libertad en todos los casos.

También se han recibido quejas por detenciones arbitrarias de personas cuyas órdenes de captura no fueron levantadas oportunamente, pese a haberse aclarado su situación judicial luego de ser puestas a disposición del órgano jurisdiccional requirente.

Vinculado con lo anterior, un número significativo de casos se refiere a la omisión en la anulación de antecedentes policiales, judiciales y penales de personas que fueron absueltas, cumplieron su condena o fueron excluidas de responsabilidad al archivarse sus procesos por la autoridad judicial. Ante esta situación realizamos gestiones ante la Dirección de Criminalística de la PNP y la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, que culminaron con la emisión de la Resolución Administrativa N° 298-2011-P-PJ,¹²⁵ que dispuso la anulación, de oficio, de los antecedentes, como parte de la rehabilitación automática de las personas absueltas, con condena cumplida o excluidas de responsabilidad por archivo de sus procesos.

Asimismo, se continuaron las intervenciones defensoriales en el seguimiento de procesos constitucionales de *habeas corpus* en el caso de detenciones arbitrarias o privaciones de la libertad como las descritas en los supuestos anteriores.

En este tema, se advierte que todavía algunos magistrados recurren a la base de información del Reniec como única fuente para identificar a un procesado, lo cual podría constituir una vulneración no sólo del derecho fundamental a la libertad personal en los casos de detención, sino además del derecho al debido

¹²⁵ Publicada el 12 de agosto de 2011.

proceso, el derecho de defensa y el principio de la debida motivación en las resoluciones judiciales.

Ello ocurrió, por ejemplo, en el caso del ciudadano Máximo Auqui Gómez, de 49 años, quien fue detenido a consecuencia de una requisitoria en su contra por el delito de tráfico de drogas, y cuya detención fue constatada por nuestra institución durante una visita de supervisión a la División de Requisitorias de la Policía Nacional.

De la lectura de los actuados se advirtió que la persona involucrada en los hechos era Máximo Gómez Quispe, cuyo apelativo era “Ñato” y cuyas características físicas eran distintas. Sin embargo, dado que la persona de Máximo Gómez Quispe no se encontraba registrada en el Reniec, el Fiscal a cargo del caso formuló denuncia contra quien sí aparecía registrado, pese a que sus características no coincidían con las de la persona involucrada.

La Defensoría del Pueblo contribuyó a que la demanda de *hábeas corpus* a favor del señor Auqui Gómez fuera declarada fundada el 21 de febrero del 2011.

Violencia familiar y violencia contra la mujer

Además de la atención directa de casos de afectación del derecho a la integridad personal y a la vida, nuestra institución ha realizado e impulsado importantes acciones de prevención para contribuir con la eliminación de todas las formas de violencia física, sexual y psicológica contra poblaciones especialmente vulnerables como las mujeres.

Por ejemplo, en la Región Junín, en coordinación con el Gobierno Regional, el Poder Judicial, el Ministerio Público, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables —MIMP—, los Centro Emergencia Mujer, el Instituto de Defensa Legal, la División de Familia de la PNP y organizaciones de mujeres, nuestra institución impulsó la elaboración del Protocolo Regional contra la Violencia Familiar y Sexual de Junín, dados los altos índices de violencia familiar que registraba la provincia de Huancayo y la región en general.

Así, el 15 de noviembre se aprobó la Resolución Ejecutiva Regional N° 599-2011-GR-JUNIN/PR, que contiene el Protocolo Regional contra la Violencia Familiar y Sexual, a través del cual se implementan políticas públicas para combatir la violencia familiar en la región y contribuir a disminuir los índices de violencia.¹²⁶

¹²⁶ 2,514 casos aproximadamente, si se tienen en cuenta solo las denuncias de violencia familiar y sexual presentadas al Centro de Emergencia Mujer Junín, entre los meses de enero y septiembre de 2011.

El Protocolo establece absoluta gratuidad en la atención de casos de violencia familiar y sexual; dispone que la atención a la víctima debe realizarse en un ambiente adecuado; define el perfil del profesional que atiende casos de violencia familiar y sexual, precisando que debe darse preferencia al profesional especializado en brindar apoyo a la víctima; asimismo, establece un plan de crisis y un plan de seguridad ante la violencia intrafamiliar, entre otros aspectos relevantes.

Derechos de las personas privadas de libertad

Con respecto a la población penitenciaria, se han realizado visitas de supervisión a los establecimientos penitenciarios, junto con autoridades sanitarias y de prevención del delito, que verificaron las graves deficiencias en la atención y cobertura de los servicios de agua, cocina y seguridad para la población penitenciaria.

Fue el caso del Establecimiento Penitenciario de Cambio Puente, en El Santa, Áncash, en donde el 30 de noviembre se realizó una intervención conjunta con la Fiscalía de Prevención del Delito, la Unidad de Salud Ambiental de la Red de Salud Pacífico Norte y la Municipalidad Provincial del Santa.

Como resultado de la supervisión se verificó que el centro penitenciario tenía una sobrepoblación de más del 200% (siendo su capacidad de 514 internos, albergaba a 1,067) y presentaba diversas deficiencias en la atención y la cobertura de los servicios básicos.

El 15 de febrero del 2012, el Director del Establecimiento Penitenciario nos informó del inicio de la construcción de dos pabellones de dos pisos paralelos, así como de un centro de acopio de residuos sólidos y de un ambiente de meditación.¹²⁷ Anunció también la ampliación del pabellón de mujeres y de las oficinas de atención al interno, además de la construcción de dos ambientes para el tópico.

De igual forma, en octubre del 2011, la Defensoría del Pueblo presentó el Informe Defensorial *El Sistema Penitenciario: Componente clave de la seguridad y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas*,¹²⁸ que informó de la situación de 66 establecimientos penitenciarios a nivel nacional que, a julio, albergaban a 48,858 personas privadas de libertad. En este informe se señaló la existencia de una problemática de hacinamiento, corrupción, deficiente infraestructura de los penales y problemas en la seguridad interna y externa. De igual forma, se realizó un análisis sobre los programas penitenciarios y la necesidad de su mejora y de la superación, además, de las carencias en el tema de salud.

¹²⁷ Información proporcionada mediante Oficio N° 065-2012-INPE/18-212-D.

¹²⁸ Informe Defensorial N° 154. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 231 pp.

El citado informe también da cuenta de que el sistema penitenciario alberga a 179 personas con trastornos mentales que deberían estar recibiendo tratamiento en un centro especializado de salud, así como 1,200 casos de tuberculosis (TBC), 50 del tipo multidrogo resistente, y 540 casos de VIH. Igualmente, señala que en los últimos cinco años se han producido 122 muertes en las cárceles, por diversas razones (enfermedades graves, suicidios, etc.), pero lo que llama la atención es la violencia interna (reyertas, grescas entre los propios internos), lo que evidencia problemas en el control de los penales.

Esto motivó una serie de recomendaciones a diversos sectores del Estado, en especial al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (Minjus) y al Instituto Nacional Penitenciario (INPE), para que se elabore un plan de trabajo a largo, mediano y corto plazo que permita llevar adelante una reforma integral y seria del sistema penitenciario. De igual forma, se recomendó que el MEF otorgue los recursos necesarios que permitan sostener esta reforma.

En relación con la situación de los centros juveniles, estos presentan aún un importante nivel de hacinamiento, pues desde 1996 —cuando fueron transferidos del Instituto Nacional de Bienestar Familiar (Inabif) a la Gerencia de Operaciones de Centros Juveniles— no han tenido una ampliación en su capacidad.

En particular, a inicios del 2011, nuestra institución llamó la atención sobre la situación del Centro Juvenil de Lima,¹²⁹ el cual a pesar de tener una capacidad para 370 adolescentes, tenía una población que duplicaba dicho número. A ello se sumaban serios problemas de infraestructura y reducido personal para la atención del tratamiento de los adolescentes. Estos factores, entre otros, originaron acciones de violencia hacia fines del 2011.

No obstante dicho contexto, es necesario resaltar la labor que realiza la Gerencia de Centros Juveniles, expresada en la mejora de condiciones de detención de los Centros, conforme se ha podido comprobar en las visitas realizadas en los diversos lugares del país durante los primeros meses del 2012. Es de esperar que dicho proceso pueda paliar, en alguna medida, la situación en la que se encuentran los adolescentes.

Trata de personas

Durante el 2011 se continuó realizando actividades para contribuir con la eliminación de la trata de personas en el Perú, las que respondieron a los ejes de actuación previstos en el Reglamento de la Ley de Trata de Personas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-2008-IN.

¹²⁹ Informe de Adjuntía N° 001/2011: *Supervisión del Centro de Diagnóstico y Rehabilitación Juvenil de Lima*, de enero de 2011.

Así, en el eje de prevención, se elaboró una agenda de trabajo multisectorial para el año 2011 en la región Junín; se realizaron talleres de capacitación en las regiones de Junín, Apurímac, Madre de Dios, Ayacucho, Huánuco, Loreto, Ica, Moquegua, Tacna y Arequipa, dirigidos a docentes, estudiantes, padres de familia, magistrados y público en general. También se elaboró trípticos, afiches y cuñas radiales, se llevó a cabo campañas de difusión en las agencias de transporte y en los peajes de la región Ica, así como supervisiones a empresas de transporte en Junín. En las regiones de Junín, Huánuco y Tumbes, se impulsó la creación de grupos multisectoriales de lucha contra la trata.

En el eje de persecución y sanción, se efectuó el seguimiento de diversos casos de trata en las regiones de Junín, Tacna, Pasco y Piura, con la finalidad de supervisar y vigilar las actuaciones realizadas por los órganos de persecución y sanción del delito (PNP, Ministerio Público y Poder Judicial), en aras de garantizar los derechos de las víctimas.

Cabe indicar que durante el 2011 recibimos 21 quejas sobre el delito de trata de personas que involucraron a 24 víctimas menores de edad. En la actualidad, la Defensoría del Pueblo se encuentra elaborando un informe defensorial sobre el delito de trata de personas en agravio de niños, niñas y adolescentes.

En el eje de protección y asistencia a las víctimas, se intervino en casos en los que se rescató a víctimas menores de edad, supervisando que sean acogidas en albergues, reciban protección adecuada, sean entregadas a sus familiares o se les designe un abogado defensor.

Casos ilustrativos

1. *Intervención de oficio contra la I.E. Ángel Custodio García Ramírez de Tarapoto, por actos que vulneran la libertad e indemnidad sexual. (Expediente N° 849-2011-TARAPOTO)*

A través de los medios de comunicación, el Módulo de Atención Defensorial de Tarapoto tomo conocimiento de que nueve alumnos de la I.E. Angel Custodio García Ramírez habían denunciado a uno de sus profesores por hostigamiento sexual y tocamientos indebidos, sin que las autoridades competentes hubieran atendido adecuadamente dicha denuncia.

En entrevista con el Sub Director de la I.E., realizada el 24 de mayo, este manifestó que los padres de familia del 5 “A” de primaria, presentaron ante la Dirección de la institución un documento en el cual solicitaban el cambio del docente denunciado, por presuntos actos de tocamientos indebidos.

Agregó que, posteriormente, otro padre de familia denunció ante la autoridad educativa que nueve alumnos eran amenazados para que no declaren

y denuncien al citado docente por maltrato psicológico y tocamientos indebidos, denuncia que fue trasladada a la Cader de la UGEL San Martín.

En entrevista sostenida con el Presidente de dicha Cader-UGEL, éste refirió que, mientras se realizaban las investigaciones, se había dispuesto —como medida cautelar— que el docente denunciado pase a disposición de la UGEL San Martín. Nuestra institución recomendó que, al emitir el informe respectivo, recuerde lo establecido en la ley y emita las recomendaciones necesarias en salvaguarda del interés superior de los niños afectados.

De otro lado, tras la lectura de las declaraciones de los menores agraviados, se advirtió que algunos hechos narrados constituirían delito y que una de las profesoras habría obstaculizando las investigaciones al amenazar a los niños para que no denuncien lo sucedido. Frente a ello, se recomendó que los actuados sean derivados al Ministerio Público, a fin de que se investigue a ambos docentes.

A la vez, se recomendó personalmente a la Especiliasta Administrativo I del Área de Personal de la UGEL que separe a esta docente como medida cautelar. En comunicación telefónica con el Presidente de la citada Cader se nos informó que se había remitido el reporte correspondiente a la Dirección de la UGEL, habiéndose incluido nuestras recomendaciones.

El 27 de mayo se recomendó al Director de la I.E. que adopte las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y moral de las víctimas y testigos de los hechos materia de la denuncia y dispongan las medidas de protección necesarias de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución Ministerial N° 405-2007-ED, entre otras, la comunicación inmediata del caso ante el Ministerio Público, por el extremo de presuntos tocamientos indebidos.

En respuesta, el Director nos remitió¹³⁰ el acta de denuncia ante la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa San Martín, la misma que, luego de realizar las investigaciones correspondientes, formalizó la denuncia penal y solicitó la prisión preventiva del denunciado. Esta fue admitida por el Juzgado competente, disponiéndose su internamiento en el Penal de Tarapoto.

2. *Caso de la ciudadana C.J.G.C. contra la UGEL-San Martín por agresión sexual y afectaciones del derecho al debido procedimiento. (Expediente N° 1630-2011-TARAPOTO)*

La recurrente señaló que el 26 de junio del 2009 fue víctima de agresión sexual por parte de un profesor de la I.E.N° 026-Santa Rosa de Cumbaza, cuando era alumna del cuarto de secundaria. Sin embargo, hasta la fecha de su queja éste

¹³⁰ Información remitida mediante el Oficio N° 085-2011-DIR-IE"ACGR"

no había sido sancionado y seguiría trabajando en la localidad de Pacaypampa, jurisdicción de la provincia El Dorado, San Martín. Informó que si bien su caso fue puesto en conocimiento de la UGEL San Martín, no había sido notificada sobre el estado de las investigaciones o el resultado de las mismas.

El 7 de noviembre, la Secretaría de la Comisión Permanente de Procesos Administrativos de la UGEL de San Martín, informó a la Defensoría del Pueblo que, el 15 de julio del 2011, se abrió un proceso administrativo, de conformidad con la Ley del Profesorado Ley N° 24029. No obstante, al percatarse que el docente denunciado pertenecía a la carrera magisterial, el Asesor Legal de la UGEL San Martín recomendó que se inicie un nuevo proceso sobre la base de la Ley de la Carrera Magisterial, lo que notificó al docente el 27 de octubre.

El 28 de noviembre, la referida Secretaría informó que el docente denunciado absolvió el pliego de cargos y la Comisión Permanente de Procesos Administrativos —Coproa— se reunió el mismo día, acordando solicitar la opinión del asesor legal externo de la UGEL San Martín, luego de lo cual, el 19 de diciembre, se emitió la Resolución Directoral UGEL San Martín N° 3014, que sancionó al docente con la destitución, prevista en el artículo 36, inc. c de La Ley N° 29062.

3. *Caso del ciudadano Luis Orlando Romero Rengifo contra la Primera Brigada de Infantería del Ejército Peruano en Tumbes (Fuerte Coloma BIM CUSCO N° 23-TUMBES) por reclutamiento indebido. (Exp. N° 1521-2011-TUMBES)*

El 30 de junio, Luis Orlando Romero Rengifo acudió a la Oficina Defensorial de Tumbes para informar que en varias comunidades nativas de la región San Martín, personal del Ejército peruano habría reclutado a 15 personas menores de edad —entre ellas, el menor de iniciales F.I.Z.CH.—. Además, precisó que el padre del mencionado adolescente señaló como responsable del reclutamiento al oficial EP de apelativo “Rubio”. Por último, indicó que todos los afectados se encontrarían prestando servicio militar en la Base BIM 23, de Tumbes.

El 30 de junio realizamos una visita de supervisión a la Base BIM 23, entrevistándonos con el menor F.I.Z.CH. Éste manifestó haber sido reclutado contra su voluntad por el Oficial “Rubio”, pese a conocer su minoría de edad. Asimismo, señaló que fue trasladado a Tarapoto donde se reunió con otras cinco personas que habían sido reclutadas y posteriormente llevadas a Tumbes.

El mismo día nos entrevistamos con el Jefe del Batallón Cusco N° 23, a quien se le recomendó dar de baja por alistamiento indebido al adolescente F.I.Z.CH. El funcionario acogió dicha recomendación y advirtió la presencia de otro menor de edad entre los reclutados (L.S.S.) y un tercero de apariencia similar que no recordaba su fecha de nacimiento ni contaba con documentación alguna (W.S.C.). Frente a esta situación se recomendó que se presuma la minoría de

edad del tercer adolescente y junto con L.S.S. y F.I.Z.CH. se le retorne a su lugar de origen.

Para formalizar las recomendaciones vertidas en la intervención directa, el 11 de julio de 2011 se exhortó¹³¹ al Comandante General de la Primera Brigada de Infantería en Tumbes a que adopte las medidas correspondientes para garantizar que la incorporación al servicio militar de nuevos reclutas se efectúe en estricta observancia de lo dispuesto en la legislación vigente.

Como consecuencia de ello, el mencionado funcionario informó que los adolescentes F.I.Z.CH, W.S.C y L.S.S. fueron entregados a sus familiares directos por ser menores de edad, reiterando a las unidades que observen el estricto cumplimiento de la Ley N° 29248 (Ley del Servicio Militar Voluntario), que prohíbe la captación de menores de edad para el Servicio Militar.

4. *Caso de Ana Gabriela Valles Zapata contra la I.E. Martín Fulgencio Elorza-San Martín, por maltratos físicos y psicológicos. (Expediente N° 2663-2011-SAN MARTIN)*

El 20 de octubre, la señora Ana Gabriela Valles Zapata refirió que una docente de la I.E Martín Fulgencio Elorza, del distrito de Moyobamba, San Martín, maltrató psicológicamente a su hija y físicamente a sus compañeros del cuarto de secundaria, a quienes golpeó con un palo en las piernas por jugar en el recreo. Estos hechos fueron puestos en conocimiento de la Directora del colegio, pero no se habría adoptado ninguna medida correctiva.

En acción inmediata, nos entrevistamos con los padres de familia para conocer más detalles del caso, y el 21 de octubre se hizo de conocimiento de lo sucedido a la Cader de la UGEL Moyobamba, recomendando que se inicie una investigación administrativa sobre los hechos y se adopten medidas correspondientes para salvaguardar la integridad de los alumnos durante la investigación, garantizándose que esta sea rápida e imparcial.

Como resultado de esta actuación se logró frenar el maltrato y se le aplicó una sanción a la docente. También, a través de la Cader, se le abrió proceso de investigación a la Directora, por incumplimiento de funciones.

5. *Caso del ciudadano Roberto Sicha Quispe contra el Juzgado Penal de Vacaciones de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho (CSJAY), por restricciones a la libertad personal. (Expediente N° 765-2011-AYACUCHO)*

El 12 de febrero, cuando el ciudadano Roberto Sicha Quispe se encontraba por las inmediaciones del grifo donde trabajaba (Cercado de Lima) fue

¹³¹ Oficio N° 616-2011-DP/OD-TUMBES, del 11 de julio.

intervenido por efectivos policiales y trasladado a la ciudad de Ayacucho por encontrarse requisitoriado por el Quinto Juzgado Penal de Huamanga, por la presunta comisión de los delitos de usurpación agravada y secuestro.

El recurrente sostuvo que no era la persona involucrada en el proceso, debido a que reside y trabaja en Lima hace más de dos décadas y no estuvo en Ayacucho en noviembre del 2008. Frente a ello, formuló una demanda de *habeas corpus* ante el Juzgado Constitucional de Ayacucho, que fue declarada improcedente.

El 16 de febrero, luego de recabar información complementaria de la versión dada por el recurrente, se tuvo una entrevista con el agraviado en el proceso penal, el señor Rodrigo Acosta Arones, en presencia de su abogado. El señor Acosta aclaró que el recurrente no era la persona que sindicaba como uno de los autores del delito en su agravio, pero que había consignado el nombre de Roberto Sicha Quispe por versiones de sus vecinos. Posteriormente, se verificó que el expediente se encontraba en la Secretaria de la Sala Única de Vacaciones de la CSJAY.

El 23 de febrero, se presentó ante el citado órgano de administración de justicia un *amicus curiae* debido a que en dicho proceso penal no existía un adecuado procedimiento de identificación e individualización del imputado. Más aún, no se había realizado la diligencia de reconocimiento en la que se podría verificar que el agraviado no reconocía al recurrente como uno de los autores del delito en su contra.

Previa remisión del expediente al juzgado penal de origen, se verificó que mediante Resolución del 9 de marzo, se ordenó la variación del mandato de detención por el de comparecencia, expidiéndose la papeleta de excarcelación del recurrente. Posteriormente se excluyó al ciudadano del citado proceso.

6. *Caso de la ciudadana Teodomira Cerquera Pérez contra la Sala Penal Permanente de Chiclayo-Lambayeque, por ddetención indebida. (Expediente N° 2938-2011-LAMBAYEQUE)*

La señora Teodomira Cerquera Pérez comunicó a la Oficina Defensorial de Lambayeque que su hijo Gilmer Vásquez Cerquera, quien vive en el sector Talambo, distrito y provincia de Chepén, departamento de La Libertad, fue detenido el 11 de julio de 2011 por una requisitoria vigente expedida por la Sala Penal Permanente de Chiclayo, por el delito de violación sexual.

La recurrente señaló que dicha requisitoria contenía erróneamente los datos de identidad de su hijo, pues éste nunca había viajado a Chiclayo. Además, señaló que era la segunda vez que lo involucraban en un proceso penal del que no era parte.

El 13 de julio, personal de nuestra institución verificó que la orden de captura se emitió contra el ciudadano Gilmer Vásquez Cerquera, pese a que desde la investigación preliminar hasta la acusación fiscal el proceso se siguió contra Ilmer Vásquez Cerquera. Igualmente, se comprobó que era la segunda vez que por error se involucró a este ciudadano en un delito que con el que no estaba relacionado.

Frente a ello, el 13 de julio se advirtió¹³² de dicho error al Presidente de la Sala Penal Permanente de Chiclayo, recomendando que se corrija este y que se disponga la inmediata libertad del ciudadano. En atención a esta recomendación, la Sala Penal Permanente de Chiclayo ordenó el levantamiento de las órdenes de captura emitidas arbitrariamente.

2.7. Derecho a la Igualdad y No discriminación

La situación de vulnerabilidad que afecta especialmente a grupos sociales como las mujeres, los niños, niñas y adolescentes, las personas viviendo con VIH/Sida, las personas adultas mayores, con distinta orientación sexual o identidad de género, los pueblos indígenas y afroperuanos, las personas con discapacidad y las personas migrantes, es reconocida en la Declaración y Programa de Acción de la Cumbre sobre Derechos Humanos de Viena (1993),¹³³ así como en el Plan Nacional de Derechos Humanos del Estado peruano, vigente hasta el 31 de diciembre del 2011.

En relación con ello, hemos continuado atendiendo la lucha contra la discriminación con énfasis en cuatro ámbitos: *i*) la atención y el seguimiento de las quejas por actos de discriminación; *ii*) la educación ciudadana a través de campañas de promoción, difusión y sensibilización para que las personas conozcan sus derechos, identifiquen las situaciones que los afectan y denuncien los hechos ante las instancias correspondientes; *iii*) la supervisión de entidades públicas y, finalmente, *iv*) la supervisión de políticas públicas en esta materia.

Cabe señalar que durante el 2011, la Defensoría del Pueblo recibió 53 quejas por discriminación relacionada con diversos tipos de discriminación.

Derecho a la no discriminación por razón de género

En el marco de la Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres (Ley N° 28983) nuestra institución elaboró el *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*. Este reporte reveló que, lamentablemente, son pocos los gobiernos

¹³² Mediante Oficio N° 1024-2011-DP/OD-LAMB, del 13 de julio.

¹³³ Aprobado por la Conferencia Mundial de Derechos Humanos, del 25 de junio de 1993.

regionales que han destinado recursos presupuestales para la implementación de medidas destinadas a reducir las brechas de género.

En efecto, no existe, por parte de los gobiernos regionales, un compromiso institucional que se traduzca en planes de acción y presupuestos destinados específicamente al logro de los propósitos señalados.

Por ejemplo, se advirtió que si bien la totalidad de gobiernos regionales supervisados (24) asignó partidas presupuestales específicas orientadas a garantizar el derecho a la salud materna, solo cuatro asignaron recursos para combatir la violencia contra la mujer, a pesar de que este es un problema grave. Del mismo modo, 10 gobiernos regionales no consideraron la información oficial referida a las brechas de género en la elaboración de sus presupuestos, situación que pone en evidencia que no están en condiciones de adoptar medidas concretas encaminadas a eliminar las inequidades en cuestión.

Asimismo, constatamos que solo cinco gobiernos regionales conocían que tienen la obligación, dispuesta por ley, de realizar una evaluación presupuestal desde el enfoque de género. Esta situación debería ser superada, pues la fase de evaluación presupuestal permite conocer el nivel de cumplimiento de sus objetivos institucionales, así como medir si existen avances o no para corregir aquellos aspectos necesarios para los siguientes ejercicios presupuestales.

Al respecto, nuestra institución ha recomendado la elaboración de directivas específicas y el fortalecimiento de las capacidades del personal de estos gobiernos en esta materia.

Nuestra institución realizó un seguimiento de estas recomendaciones, luego de lo cual el MEF informó que, con el apoyo de ONU Mujeres, ha iniciado un proceso de incorporación del enfoque de género en cuatro programas presupuestales que se encuentran en una etapa inicial de implementación.

Por su parte, el MIMP informó que ha previsto brindar asistencia técnica al personal de las Gerencias de Desarrollo Social y Planificación y Presupuesto de los Gobiernos Regionales para fortalecer sus capacidades en la implementación de la política de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

De otro lado, la Defensoría del Pueblo también emitió una opinión técnica al MIMP con comentarios y aportes al documento preliminar del Tercer Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017. Los comentarios tienen la finalidad de precisar las medidas planteadas en temas de violencia contra la mujer, salud materna, participación política, educación y trabajadoras del hogar. Cabe mencionar que el MIMP envió nuestros comentarios a todos los sectores involucrados en la elaboración del Plan para que sean tomados en cuenta en las áreas de su competencia. Actualmente, dicho sector evalúa el contenido del mencionado Plan, que está pendiente de aprobación.

Discriminación contra la mujer embarazada

Se realizó también un trabajo intenso en la atención de casos sobre discriminación por embarazo, generalmente vinculados con afectaciones al derecho al trabajo y a la educación. Así, hemos presentado distintos *amicus curiae* en procesos de amparo para sustentar hechos de discriminación, los cuales derivaron en medidas cautelares de reposición a favor de las mujeres embarazadas.

Entre los casos de discriminación por embarazo que afectaron el derecho al trabajo se encuentra, por ejemplo, el de la ciudadana Guadalupe Paredes Huayhua, a quien no se le había renovado su Contrato Administrativo de Servicios (CAS) en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos —Sunarp— de Huancayo, pese a haber cumplido con aprobar la evaluación interna. Dado que no había recibido explicación sobre esta decisión, supuso que el motivo era su licencia prenatal por embarazo de riesgo.

Luego de nuestra intervención, el Jefe de la Zona Registral N° VIII de la Sunarp-Huancayo dispuso la renovación del contrato CAS de la recurrente y ordenó que se realicen las acciones necesarias para garantizar la continuidad laboral de la ciudadana al retorno de su licencia pre y posnatal. Asimismo, dispuso que, en lo sucesivo, se adopten todas las medidas necesarias para garantizar que las mujeres contratadas por el régimen CAS, que se encuentran en estado de gravidez, gocen del derecho al descanso pre y posnatal y de los otros derechos que, por ley, les corresponden.

De otro lado, debe recordarse que aún se encuentran vigentes dos normas reglamentarias que establecen la separación o expulsión de los Centros de Formación de la Policía Nacional del Perú (PNP) de las Fuerzas Armadas (FF. AA.) de las alumnas que se encuentren en estado de gestación. Estas normas fueron emitidas a pesar de la sentencia del Tribunal Constitucional que establece que este tipo de actos constituyen casos de discriminación por razón de sexo, que afecta derechos fundamentales, como el derecho a la educación, al libre desarrollo de la personalidad y los derechos reproductivos.

En esa línea, elaboramos una opinión institucional sobre los casos de discriminación en los Centros de Formación de la PNP y de las FF.AA., contenida en la Resolución Defensorial N° 021-2011-DP, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 10 de diciembre del 2011. En dicha resolución se recomendó a los ministerios del Interior y de Defensa la modificación de sus reglamentos internos a fin de garantizar los derechos de este grupo de mujeres.

Situación de los afrodescendientes en el Perú

En febrero del 2011, se publicó el Informe de Adjuntía *Los afrodescendientes en el Perú. Una aproximación a su realidad y al ejercicio de sus derechos*,¹³⁴ a través del cual se puso en evidencia la situación de exclusión, postergación e invisibilidad que afecta a los afroperuanos y que revela que, a pesar de los compromisos asumidos por el Estado, no existe una política pública definida en beneficio de este grupo.

El mencionado informe pone en evidencia la carencia de información actualizada, específica y desglosada sobre la situación en que se encuentra el grupo afroperuano, como un paso previo para el diseño e implementación de políticas públicas que mejoren la situación del grupo afroperuano; los niveles en que ejercen sus derechos o en los que son discriminados. Asimismo, se identificó la información sobre su ubicación geográfica y condiciones socioeconómicas es limitada.

Se destaca la necesidad de que el Estado asuma un rol decisivo que permita mejorar la situación de este Sector. A partir de ello, una primera medida debe partir del desarrollo de una estrategia que visibilice objetivamente sus necesidades, identifique los puntos medulares que desde el Estado obstaculizan la vigencia de sus derechos y articule convenientemente la respuesta estatal con la que se deba enfrentar esta dura realidad.

Asimismo, recomienda la inclusión, en el sistema educativo, de contenidos sobre la historia de la población afroperuana y sus aportes a la cultura y al desarrollo del país, así como el diseño de estrategias que garanticen a la salud, como la incorporación de la variable étnica afrodescendiente en las fichas de salud, a fin de conocer las principales enfermedades y prevalencias médicas de este colectivo para la atención adecuada de sus afecciones.

Derecho a la participación política de las personas con discapacidad

Se ha conocido el caso de 57 personas con discapacidad intelectual a los que se les excluyó automáticamente y de manera arbitraria del padrón electoral en aplicación de una directiva interna del Reniec.¹³⁵ Esta medida constituía un acto de discriminación que vulneraba el derecho a la participación política de este grupo poblacional. Tal fue el caso de María Alejandra Villanueva Contreras, joven con discapacidad intelectual (Síndrome Down). Esta situación fue puesta en conocimiento del Reniec, que constituyó una comisión para evaluar la afectación del derecho a la participación política de este grupo de personas.

¹³⁴ Informe de Adjuntía N° 003-2011-DP/ADHPD. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 194 pp.

¹³⁵ Sobre la base de la Resolución Jefatural N° 035-2001-JEF/RENIEC y el Memorando N° 1372-2001-GAJ/RENIEC.

Más adelante, el Reniec dispuso la incorporación gradual en el padrón electoral de dichas personas, que se priorice los casos identificados por la Defensoría del Pueblo ante la proximidad del cierre del padrón electoral y, asimismo, también que las agencias y oficinas registrales del Reniec tramitaran los pedidos de las personas con discapacidad para figurar en el padrón electoral.¹³⁶

Finalmente, dispuso la reincorporación de más de veinte mil personas de este sector de la población al padrón¹³⁷ y la adecuación de sus procedimientos de inscripción a fin de garantizar su derecho a la participación política. Asimismo, dejó sin efecto la directiva interna que generó la situación de vulneración.

Derecho a la prestación de seguros de salud y de vida a las personas con discapacidad

El 12 de enero, el ciudadano Miguel Ángel Céliz Ocampo presentó una queja porque la empresa aseguradora Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros (Rímac Seguros) se negaba a contratar con él una póliza de seguro para su hija, en razón de su discapacidad intelectual (Síndrome Down). De acuerdo con la documentación presentada por el recurrente, la empresa aseguradora sostenía que el Síndrome Down era un riesgo no asegurable por políticas de suscripción.

Asimismo, el recurrente presentó ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Propiedad Intelectual (Indecopi) una denuncia por presunta infracción a la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (Expediente N° 270-2011/CCP).

La empresa argumentó, en su contestación del 16 de mayo, que la compañía aseguraba personas con enfermedades congénitas, siempre y cuando éstas nazcan durante la cobertura de una póliza emitida con anterioridad y los padres de la misma soliciten su inclusión dentro de los treinta días de producido el nacimiento.

El 23 de abril, nuestra institución recomendó¹³⁸ a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) que regule la incorporación de las personas con discapacidad en los planes generales de aseguramiento de las empresas de seguros. Asimismo, recomendó a la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi el inicio de una investigación de oficio respecto de la presunta discriminación contra las personas con discapacidad y las condiciones en que se prestan estos servicios.

¹³⁶ Memorando Múltiple N° 000567-2010/GOR/RENIEC.

¹³⁷ Mediante la Resolución Jefatural N° 508-2011-JNA/RENIEC.

¹³⁸ Informe N° 002-2011-DP/ADHPD-PDEPRODIDIS del 5 de abril de 2011.

Asimismo, remitimos informes técnicos¹³⁹ de dos genetistas que concuerdan en que, si bien el Síndrome Down puede generar determinados problemas de salud, no es posible generalizar la situación a todas las personas que lo padecen y es recomendable, más bien, que cada caso sea tratado de manera particular. Por otra parte, el 3 de noviembre informamos¹⁴⁰ a Indecopi sobre la problemática de la discriminación contra las personas con discapacidad en la contratación de seguros.

Finalmente, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi declaró fundada la denuncia por discriminación¹⁴¹ del recurrente y ordenó que la empresa aplique una medida correctiva y, asimismo, le impuso una multa ascendente a 50 UIT. Por lo demás, ordenó iniciar una investigación de oficio en el mercado de seguros de vida y salud respecto de la presunta discriminación existente contra las personas con discapacidad.

La empresa Rímac Seguros ha presentado un recurso de apelación contra dicha decisión, el mismo que a la fecha se encuentra pendiente de resolución.

Derecho a la movilidad individual de las personas con discapacidad visual y al uso de ayudas con animales de asistencia (perros guías)

Otra actuación importante se dio en los casos presentados por las personas con discapacidad visual que utilizan perros guías para su movilidad personal.

A este respecto, se atendió el pedido de intervención del ciudadano Marcos Segura Lozano, persona con discapacidad visual, por la negativa continua de las empresas de transporte interprovincial de permitirle viajar en compañía de su perro guía.

Dichas empresas argumentaban que las normas de transporte impiden el abordaje de animales en medios de transporte público de pasajeros y que la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) sanciona el incumplimiento, de las mismas.

Frente a ello, se realizó gestiones ante la Sutran, luego de las cuales esta institución comunicó que las personas con discapacidad visual, usuarios de perros guías, tienen derecho a acceder a los medios de transporte público, sobre la base de lo señalado por la Ley N° 28735, así como los tratados internacionales en derechos humanos ratificados por el Estado peruano.

¹³⁹ Con fechas 3 y 5 de agosto del 2011, la Defensoría del Pueblo remitió los oficios N° 0045-2011-DP/ADHPD-PDEPRODIS y N° 0048-2011-DP/ADHPD-PDEPRODIS, respectivamente.

¹⁴⁰ Informe N° 003-2011-DP/ADHPD PDEPRODIS, de octubre de 2011.

¹⁴¹ La Resolución N° 3329-2011/CPC se emitió el 15 de diciembre de 2011.

El 11 de diciembre, el señor Marcos Segura se trasladó a la ciudad de Arequipa en una empresa de transporte que le brindó todas las facilidades para el abordaje en compañía de su perro guía.

De igual forma, se realizaron las gestiones necesarias para garantizar el viaje y el posterior retorno de la ciudadana Jane Cosar Camacho a la ciudad de Tarma, en Junín. Dichas gestiones se hicieron en coordinación con el Módulo Defensorial de La Merced.

Sobre la base de las actuaciones señaladas, la Defensoría del Pueblo dirigió al Congreso de la República una opinión institucional sobre el Proyecto de Ley N° 246/2011-CR, Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual, alcanzando recomendaciones para hacer efectivo el ejercicio de este derecho.

Acogiendo dichas recomendaciones, el 7 de enero del 2012 el Congreso de la República promulgó la Ley N° 29830, denominada Ley que promueve y regula el uso de perros guía por personas con discapacidad visual.

Ordenanzas contra la discriminación

Hasta diciembre del 2011, 56 gobiernos regionales y locales de Apurímac, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, El Callao, Cusco, Huancavelica, Junín, Lambayeque, Lima, Madre de Dios, Piura y Tacna cuentan con ordenanzas contra la discriminación, muchas de las cuales fueron emitidas acogiendo nuestras recomendaciones.

La emisión de las citadas ordenanzas demuestra sin duda el interés de las instancias regionales y locales de sumar esfuerzos en la lucha contra cualquier práctica o conducta discriminatoria, contribuyendo con ello al desarrollo colectivo de la sociedad. Sin embargo, es necesario que los gobiernos regionales y locales que las emitieron adopten medidas destinadas a la implementación efectiva de sus disposiciones.

La Defensoría del Pueblo ha supervisado el cumplimiento de 31 de estas ordenanzas advirtiendo que sólo los municipios de Majes (Arequipa), Jesús María y Miraflores han realizado acciones de capacitación y sensibilización. Cabe señalar que la comuna mirafloresina es la única que atendió 27 casos de discriminación de diversa índole —entre ellos discriminación racial— de los cuales 7 fueron sancionados.

Casos ilustrativos

1. *Caso del ciudadano Juan Espinoza Ramos contra la I.E. Sacra Familia-Pasco, por discriminación por embarazo. (Expediente N° 533-2011-PASCO)*

El 16 de mayo, el señor Juan Espinoza Ramos acudió a la Oficina Defensorial de Pasco para denunciar que su hija J.J.E.S, estudiante del cuarto grado de educación secundaria en la I.E. Sacra Familia del distrito de Simón Bolívar, provincia de Pasco, había sido expulsada del colegio por encontrarse embarazada. Según el recurrente, el Director de la I.E. adoptó dicha medida bajo el argumento de que, debido al embarazo, la adolescente debía guardar reposo hasta el siguiente año. Incluso suscribió un acta de entrega de la estudiante a su madre, donde constaba que se encontraba en buen estado de salud.

El 17 de mayo se sostuvo una reunión con el Director, quien negó los hechos y se comprometió a disponer la adopción de medidas inmediatas para garantizar la permanencia de la estudiante en la I.E.

Sin perjuicio de ello, la Oficina Defensorial de Pasco puso los hechos en conocimiento del Alcalde distrital de Simón Bolívar, a fin de que realice el seguimiento del compromiso asumido por el Director, en el marco del Plan de Municipalización de la Gestión Educativa.

Adicionalmente, se solicitó a la Dirección Regional de Educación —DRE— de Pasco que remita un informe¹⁴² sobre las acciones que venía implementando frente a casos de este tipo.

Al respecto, el Consejo Educativo Municipal de la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar realizó diversas gestiones de coordinación, informando que el 2 de junio la DRE de Pasco remitió a las tres UGEL de la región, así como a los alcaldes de los distritos de Paucartambo y Simón Bolívar, una Directiva que aprueba las Normas para el desarrollo de las acciones de tutoría: prevención de embarazo, paternidad en la adolescencia y prevención de la violencia contra la mujer.¹⁴³

2. *Caso de la ciudadana Yesica Barrientos Espillo contra la UGEL de Vilca Huamán y la DRE Ayacucho por discriminación por embarazo. (Expediente N° 1031-2011-AYACUCHO)*

El 10 de marzo, la ciudadana Yesica Barrientos Espillo presentó una queja contra la UGEL Vilca Huamán y la DRE de Ayacucho, debido a que estas entidades

¹⁴² Mediante Oficio N° 185-2011-DP/PASCO, del 05 de mayo.

¹⁴³ Directiva N° 043-2011-DREP/DGP/EE-TOE.

se negaban a formalizar su contrato por contar con 37 semanas de gestación, pese a que el 3 de marzo se le adjudicó una plaza para la I.E. N° 24/Mx-U-Huambalpa.

En entrevista sostenida con el jefe de personal de la DRE de Ayacucho, éste refirió que su despacho se encontraba evaluando una consulta formulada por la UGEL de Vilca Huamán sobre la procedencia o no de la contratación y el pedido de licencia por maternidad de la recurrente. Frente a ello, nuestra institución le recordó que impedir la contratación de una docente por su condición de embarazada y denegar la solicitud de licencia por maternidad configuran actos de discriminación. En tal sentido, se le recomendó que al momento de responder a la consulta formulada por la UGEL de Vilca Huamán tome en cuenta las normas constitucionales y legales que prohíben y sancionan los actos de discriminación.

Posteriormente, la DRE de Ayacucho determinó la procedencia del contrato y de la licencia por maternidad,¹⁴⁴ los mismos que fueron aprobados luego por la UGEL de Vilca Huamán.¹⁴⁵

3. *Caso de la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios por discriminación por género y edad. (Exp. N° 181-2011-MADRE DE DIOS)*

La Oficina Defensorial de Madre de Dios tomó conocimiento, a través de la publicación en un diario de circulación local, de que la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios había iniciado una convocatoria para la contratación de personal de apoyo en la Secretaría de la Presidencia y en la Secretaría de Administración, exigiendo como requisitos para la postulación ser de sexo femenino y tener una edad de 22 años. Del mismo modo, otras plazas indicaban requisitos de edad similares.

En visita a la Corte Superior de Justicia de Madre de Dios se suscribió un acta de intervención defensorial, a través de la cual se recomendó al Presidente de la Corte que suspenda la convocatoria al proceso de selección materia de queja hasta que se adopten las medidas correctivas del caso para eliminar cualquier requisito que supusiera un acto de discriminación. Asimismo, se le exhortó a realizar acciones para evitar situaciones similares en el futuro.

Como consecuencia de ello, el mencionado funcionario nos informó¹⁴⁶ que había emitido la Resolución Administrativa N° 119-2011-P-CSJMD/PJ, a través de la cual acogió todas nuestras recomendaciones y dispuso dejar sin efecto las convocatorias materia de queja, el inicio de una investigación administrativa para determinar responsabilidades y la emisión de oficios circulares a todos los

¹⁴⁴ Mediante Oficio N° 964-2011-ME-GRA/OA-APER, del 28 de marzo.

¹⁴⁵ Mediante Resolución Directoral N° 00182-2011, del 11 de marzo.

¹⁴⁶ Con Oficio N° 208-2011-P-CSJMDD/PJ, recibido el 11 de febrero.

órganos jurisdiccionales de la Corte con el fin de instruirlos sobre la prohibición de todo tipo de actos de discriminación.

4. *Caso de Adelaida Cornejo Barreda contra la Reniec–Moquegua por exclusión del padrón electoral por discapacidad mental y discriminación. (Expediente N° 1660-2011-MOQUEGUA)*

El 5 de diciembre, mediante comunicación telefónica, la recurrente informó a la Oficina Defensorial de Moquegua que su hija María del Rosario Rojas Cornejo, al realizar el trámite de renovación de DNI, observó que había sido excluida del padrón electoral por tener discapacidad mental, a pesar de que no se le ha declarado interdicta.

Mediante acción inmediata se recomendó al administrador de la Agencia de Reniec de la Provincia de Ilo corrija esta situación, pues existe una política de no discriminación contra las personas con discapacidad mental y, más aún, la Gerencia de Operaciones del Reniec emitió oportunos lineamientos al respecto.

Como resultado de estas actuaciones, la ciudadana fue repuesta en el padrón electoral.

2.8. Identidad y ciudadanía

El porcentaje de indocumentados en nuestro país ha disminuido significativa y sostenidamente desde el año 2005. Sin embargo, todavía es notoria la exclusión que afronta la población indocumentada —en algunos casos de forma absoluta— que vive en situación de pobreza y pobreza extrema de las zonas rurales y las urbano-marginales. Esta población corre el riesgo de mantenerse en esta situación, pues, al estar dispersa, las barreras geográficas, administrativas, registrales y culturales, para su documentación, son aún difíciles de superar.

La indocumentación agrava la exclusión social y esto se hace evidente cuando se convierte en una barrera de acceso a políticas públicas, como ocurre en nuestro país. En efecto, la Ley N° 29626, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2011, convierte en obligatoria la identificación con el Documento Nacional de Identidad —DNI— para acceder a programas sociales tales como el programa Juntos y el Seguro Integral de Salud.

Esta situación es grave, sobre todo en zonas de frontera, en comunidades nativas, y respecto de poblaciones vulnerables, como los adultos mayores, niños, niñas y adolescentes en estado de abandono, personas con discapacidad, personas en establecimientos penitenciarios y mujeres.

Al respecto, nuestra institución implementó el Proyecto de Inclusión Social: Identidad y Ciudadanía, en alianza estratégica con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) a través de un Convenio de Coordinación Interinstitucional y bajo el financiamiento de la Unión Europea (UE). El proyecto se focalizó en la población en situación de pobreza y pobreza extrema de zonas rurales de los departamentos de Apurímac, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Junín, Puno y Ucayali.

En el marco de este proyecto se supervisó a 385 instituciones públicas¹⁴⁷ que forman parte del circuito de la documentación,¹⁴⁸ lo que permitió emitir recomendaciones con la finalidad de que las instituciones públicas competentes corrijan los problemas advertidos en el proceso de documentación. Entre estos problemas, podemos citar la falta de difusión y aplicación del procedimiento para el flujo y calidad de los formularios de hechos vitales del nacido vivo y de defunción. Ello genera que subsistan condicionamientos para la entrega del certificado de nacido vivo y los cobros indebidos, sean directos o indirectos.

Asimismo, son reiterativos los problemas para la subsanación de errores u omisiones o para la entrega oportuna y adecuada del referido documento a los padres del recién nacido. Sumado a ello, la vulnerabilidad del sistema de registro de los certificados al hacerse de forma manual y sin conectividad con la base de datos de Reniec.

Así también, se han identificado problemas derivados de la solicitud de requisitos no previstos en la norma, principalmente en casos de inscripciones extemporáneas de nacimiento, por falta de difusión de la Ley N° 29462 que establece la gratuidad de la inscripción del nacimiento, de la primera copia certificada del acta de nacimiento y de la expedición del certificado de nacido vivo, y que modifica diversos artículos de la Ley Orgánica del Reniec.

Otro problema identificado es que las actas de nacimiento son inscritas con errores y/u omisiones, lo que obstaculiza directamente el trámite del DNI. Muchas veces las rectificaciones en estas actas son derivadas al Poder Judicial, lo que perjudica al ciudadano por el costo y el tiempo que debe invertir en corregir dichos errores.

¹⁴⁷ De ellos, 199 fueron establecimientos de salud, 170 oficinas de Registro de Estado Civil y 16 oficinas registrales de Reniec; 40 provincias, 79 distritos, 99 centros poblados, 43 comunidades nativas, 4 caseríos y un anexo.

¹⁴⁸ Llamamos circuito de la documentación al recorrido que debe seguir un ciudadano para obtener su Documento Nacional de Identidad, vale decir la obtención del Certificado de Nacido Vivo (CNV) en los centros e instituciones de salud, la partida de nacimiento en los registros de estado civil y el DNI en las oficinas registrales del Reniec.

Como parte del proyecto también se efectuaron ferias regionales de identidad y ciudadanía en Cajamarca y Ucayali, en las que se logró convocar a más de 7,000 personas y 50 instituciones del Estado y de la sociedad civil organizada, así como carpas informativas en zonas alejadas y de difícil acceso de Puno y Huancavelica.

De igual modo, llevamos a cabo 14 mesas de trabajo en las regiones priorizadas, en los temas de derecho a la identidad y su vinculación con el derecho a la educación. Por otra parte se realizaron 26 talleres de capacitación en derecho a la identidad y su vinculación con los derechos a la salud, a la educación, así como sobre el adecuado registro de partidas de nacimiento.

Por otro lado, la Defensoría del Pueblo continuó incidiendo en el logro de cambios en la política de documentación a través de la intervención defensorial en casos puntuales, las recomendaciones emitidas y el seguimiento de su implementación. Uno de estos casos fue el del señor Igor Ramírez Saavedra quien, a pesar de ser hijo de peruanos y de residir en el país desde los seis meses, no lograba obtener su DNI por haber nacido en Rusia.

Por ello, se intervino ante el Reniec y ante la Dirección General de Migraciones y Naturalización, logrando que se emita la Resolución Jefatural N° 553-2011-JNAC/RENIEC, que le otorgaba su DNI y disponía que dicha decisión constituya un precedente administrativo para la solución de casos similares.

Casos ilustrativos

1. *Caso del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza y del Hospital Goyeneche del Minsa-Arequipa, por restricciones irrazonables o ilegales, y por negligencia en la inscripción de nacimiento. (Expediente N° 2947-2011 y 2948-2011-AREQUIPA)*

Durante una actividad de capacitación a registradores civiles de municipalidades de Arequipa, se detectó que los hospitales del Minsa de Arequipa: Honorio Delgado Espinoza y Goyeneche no entregaban los Certificados de Nacido Vivo (CNV) a las madres que daban a luz en dichos establecimientos, enviándolos directamente a la Municipalidad Provincial.

Esta situación impedía la inscripción de menores en las Oficinas de Registro Civil de sus municipalidades de origen y contravenían lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 766-2010/MINSA, y la Directiva Administrativa N° 166-MINSA/OGEI-V.01, que establece el procedimiento para el flujo y la calidad de formularios de hechos vitales del nacido vivo y defunción.

Frente a dicha situación se solicitó el cumplimiento de la resolución y la entrega del CNV de manera inmediata a la madre del recién nacido. Además, se advirtió que las obstetras de los hospitales desconocían el flujo del procedimiento para su entrega, ante lo cual se hizo las recomendaciones respectivas.

Posteriormente, ambos hospitales informaron que, a partir septiembre, se entregaría el CNV a la madre y que se había dispuesto distribuir a los diferentes departamentos el contenido de la recomendación de la Defensoría del Pueblo, además de la resolución ministerial.

2. *Caso de la Municipalidad Distrital de Yunga-Moquegua por restricciones irrazonables o ilegales, o negligencia en la inscripción de nacimiento. (Expediente N° 0335-2011-720-MOQUEGUA)*

Se observó que la Municipalidad de Yunga contemplaba en su TUPA el monto de S/ 30.00 por concepto de inscripción extraordinaria de nacimiento de menores y mayores de edad, además de que aplicaba indebidamente el plazo de 30 días para realizar las inscripciones ordinarias, inobservando los alcances de la Ley N° 29462.

Ante esta situación, se recomendó la eliminación de los cobros indebidos y la adecuación del plazo de inscripción conforme a la citada ley, los mismos que generaron la adopción de las medidas correctivas correspondientes.

2.9. Seguridad ciudadana

Los retos en la política de seguridad ciudadana aún no han sido asumidos debidamente por el Estado peruano. La periódica ocurrencia de hechos delictivos y los altos niveles de percepción de inseguridad ponen en evidencia la precariedad de las instituciones públicas competentes para responder oportuna y eficazmente a esta demanda.

El diseño institucional que articula la acción del Estado en esta materia presenta un conjunto de obstáculos para el adecuado cumplimiento de sus fines. Frente a esta situación, durante el año 2011, la Defensoría del Pueblo abordó algunos de los principales retos que afrontan las instituciones públicas responsables, con el objetivo de realizar puntuales recomendaciones que contribuyan a fortalecer su acción.

De esta manera, nuestra institución priorizó su atención en el análisis del funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, así como en la situación de las comisarías de la Policía Nacional del Perú y del sistema penitenciario.

La consolidación del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Sinasec) y la necesidad de una política pública integral en esta materia

Nuestra institución participó en las 12 sesiones convocadas por el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (Conasec), durante el 2011 y colaboró activamente en el proceso de elaboración del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social para el año 2012.

A partir de ello y ante la voluntad expresada por el señor Presidente de la República de dirigir personalmente el Conasec, nuestra institución propuso, tanto al Despacho Presidencial¹⁴⁹ como a la Comisión Especial de Seguridad Ciudadana del Congreso de la República,¹⁵⁰ puntuales recomendaciones para el diseño y el establecimiento de una política pública que afronte eficazmente esta problemática.

En ese sentido, se recomendó al Poder Ejecutivo y al Congreso de la República: *i)* eliminar y reducir los factores de riesgo que favorecen la comisión de conductas delictivas; *ii)* mejorar los mecanismos municipales y policiales tanto de inteligencia como de reacción ante la criminalidad; *iii)* fortalecer la investigación, el juzgamiento y la sanción de los delitos y las faltas. Asimismo, *iv)* la existencia de un sistema penitenciario seguro, ordenado, libre de corrupción y con políticas de reinserción adecuadas; *v)* la regulación de un régimen de atención integral a las víctimas de la criminalidad y protección a los denunciantes; y *vi)* la designación de una autoridad encargada de articular, monitorear, evaluar e informar al Presidente de la República del cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana.

Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú (PNP)

Nuestra institución realizó el seguimiento de las recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial *Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente*¹⁵¹ y, en el mes de diciembre, presentó los resultados de la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías 2011, cuya muestra fue de 450 comisarías distribuidas en 21 Direcciones Territoriales de Policía y dos Frentes Policiales.

Los resultados mostraron los avances del Ministerio del Interior (Mininter) y de la PNP en el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la recuperación de estas dependencias policiales. Sin embargo, también se constató la persistencia de situaciones problemáticas que dificultan la adecuada prestación del servicio policial que la ciudadanía demanda.

¹⁴⁹ Mediante Oficio N° 484-2011-DP, del 17 de agosto.

¹⁵⁰ A través de una presentación en la sesión de dicha Comisión realizada el 26 de agosto.

¹⁵¹ Informe Defensorial N° 142. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 481 pp.

En relación con estos últimos, es oportuno destacar que, se identificó que 186 comisarías (41.3%) no contaban con acceso a Internet, 241 (53.6%) no tenían acceso a la base de datos de Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec) y 212 (47.1%) no accedían a la base de datos de requisitorias de la PNP.

Por otro lado, se advirtió que 204 comisarías (45.3%) carecían de radios asignadas por el Estado. Además, encontramos que en 169 (37.6%) comisarías, el personal policial se comunica a través de teléfonos móviles personales.

Asimismo, en 321 comisarías se constató una cantidad insuficiente de personal asignado al patrullaje a pie. Respecto al patrullaje motorizado, se puso en evidencia que 331 (73.6%) comisarías presentaban escaso personal asignado a este servicio.

En relación con el servicio de investigación, 279 comisarías (62%) indicaron que la cantidad de personal asignado a este servicio era insuficiente y en más de la mitad de ellas nos informaron que no contaban con alcoholímetros, ni con los elementos indispensables para una adecuada investigación policial, tales como: material para preservar la escena del delito (spray, conos, cintas), guantes de látex, bolsas para cadáveres o implementos para recojo de huellas dactilares.

Fortalecimiento del sistema penitenciario

En el mes de octubre se presentó el Informe Defensorial *El Sistema Penitenciario: componente clave de la seguridad ciudadana y la política criminal. Problemas, retos y perspectivas*,¹⁵² que contiene los resultados de la supervisión a 66 establecimientos penitenciarios del país y de la visita directa a 35 cárceles a nivel nacional.

Cabe señalar que en la sesión del Conasec del 20 de octubre, nuestra institución presentó el citado informe con las siguientes recomendaciones:

1. *Construcción de diez penales durante el periodo 2012-2016.*- El hacinamiento progresivo y la insuficiente infraestructura penitenciaria son los principales problemas en las cárceles del país. Al mes de enero del 2012, el nivel de hacinamiento alcanzó el 94%, lo cual significa que 25,856 personas privadas de libertad no cuentan con un cupo de albergue disponible.¹⁵³ Esta situación no sólo implica una grave afectación a sus derechos fundamentales, sino que constituye el principal factor que impide la implementación de políticas adecuadas de tratamiento y de seguridad.

¹⁵² Informe Defensorial N° 154. Defensoría del Pueblo. Lima, 2011, 231 pp.

¹⁵³ Información proporcionada por el Instituto Nacional Penitenciario. Léase: <http://www.inpe.gob.pe/contenidos.php?id=415&np=1&direccion=1>.

Al respecto, se recomendó al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y al Consejo Nacional Penitenciario la construcción de diez nuevos establecimientos penitenciarios, en el periodo 2012–2016, con la finalidad de reordenar a los internos y reducir los niveles de hacinamiento en las cárceles.

Asimismo, se propuso priorizar los aspectos de reinserción social mediante la implementación de áreas de trabajo y educación; la ubicación adecuada de grupos de internos vulnerables, por ejemplo, jóvenes primarios, enfermos, entre otros; y la separación de los privados de libertad de difícil readaptación de aquellos que tienen mayores posibilidades de readaptarse.

2. *Seguridad penitenciaria.*— La seguridad penitenciaria se encuentra seriamente comprometida, pues el personal penitenciario y de la PNP es insuficiente para ejercer el control, la seguridad y la custodia en las cárceles.

Por ejemplo, cada turno de los grupos de seguridad se encuentra conformado por 1,050 agentes penitenciarios aproximadamente, los cuales deben custodiar a 53,239 internos. Asimismo, la falta de logística suficiente (paletas de control, arcos de seguridad, tecnología para la revisión de paquetes, entre otros) agrava aún más esta situación.

Sobre este tema se recomendó al Ministerio de Justicia y al Consejo Nacional Penitenciario evaluar una propuesta de modificación penal para encuadrar la conducta lesiva de personas naturales, servidores, funcionarios penitenciarios y miembros de la PNP que promuevan o faciliten el ingreso de armas y objetos prohibidos a los establecimientos penitenciarios del país, como una modalidad de los delitos contra la seguridad pública (artículo 281° del Código Penal).

Asimismo, se les recomendó realizar auditorías de seguridad a nivel nacional, a partir de los cuales se reporte en detalle las deficiencias de seguridad interna y externa de las cárceles. Este reporte debe señalar los recursos logísticos y el número de personal necesario para garantizar el control y la seguridad.

3. *Lucha contra la corrupción.*— Hemos insistido en la necesidad de combatir la corrupción en el sistema penitenciario, pues afecta su institucionalidad, la seguridad ciudadana y el principio de autoridad.

Por ello se ha recomendado crear una Comisión anticorrupción que dependa directamente de la Presidencia del Consejo Nacional Penitenciario, integrada por profesionales independientes, de probada

trayectoria ética y moral y, finalmente, tener amplias facultades de investigación y sanción.

Asimismo, se recomendó diseñar mecanismos eficaces y seguros de denuncia ante el incumplimiento de la ley y, en especial, de los actos de corrupción y abuso de poder por parte del personal penitenciario y policial, y desarrollar convenios de cooperación intersectorial con la PNP y la Contraloría General de la República.

4. *Necesidad de una reforma de la organización penitenciaria.*- Se necesita una organización penitenciaria fuerte y adecuada; una legislación coherente y racional; y un sistema penitenciario que conjugue a un mismo tiempo seguridad, reeducación y eficacia en la gestión.

En ese sentido, se recomendó al Ministerio de Justicia y al Instituto Nacional Penitenciario elaborar un Plan de Reforma Penitenciaria (2012-2021) que contenga objetivos de corto, mediano y largo plazo, un cronograma de metas, la forma de financiamiento; los indicadores de evaluación y los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Asimismo, se recomendó elaborar un proyecto de Ley de Reinserción Social que permita unificar, coherente y racionalmente, las normas que regulan los beneficios penitenciarios previstos en el ordenamiento jurídico (semilibertad, liberación condicional y redención de penas). De igual modo, se señaló la necesidad de reglamentar la Ley N° 29709, Ley de la Carrera Especial Pública Penitenciaria, que contribuya a solucionar un conjunto de dificultades que afronta el personal penitenciario, como la ausencia de línea de carrera, las bajas remuneraciones, la carencia de capacitación, entre otras.

Finalmente, cabe señalar que el Ministerio de Educación nos ha comunicado¹⁵⁴ que, atendiendo nuestra recomendación, ha dispuesto que la Dirección General de Educación Básica Alternativa —en coordinación con el Instituto nacional Penitenciario—, realice un estudio sobre la situación educativa de las personas privadas de libertad. En el mismo sentido nos informa que ha coordinado con la Universidad Nacional de Educación la implementación de una Segunda Especialidad para docentes que laboran en centros penitenciarios.

¹⁵⁴ Oficio N° 0386-2011-VMGP/DIGEBA/DPEBA, del 24 de noviembre de 2011.

Casos ilustrativos

1. *Caso de la Municipalidad Provincial de La Mar, Ayacucho por omisión de instalar el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana. (Expediente N° 0505-2011-AYACUCHO)*

Durante un viaje de supervisión a la provincia de La Mar, se tomó conocimiento de que el alcalde de la Municipalidad Provincial de La Mar no había cumplido con instalar el Comité Provincial de Seguridad Ciudadana y, por tanto, tampoco había designado al Secretario Técnico, pese al incremento del índice delictivo en dicha localidad del VRAE.

Por esta razón, la Oficina Defensorial de Ayacucho recomendó al Alcalde cumplir con dichas obligaciones legales, así como con los de sesionar periódicamente, planificar para enfrentar los problemas de inseguridad en la zona, convocar a las entidades para integrarlo, entre otras.¹⁵⁵ En el mes de agosto, la autoridad edil nos comunicó de instalación de dicho comité, y del inicio de sus labores.¹⁵⁶

2. *Caso de internos extranjeros reclusos en el Establecimiento Penitenciario del Callao.*

Por medio de la supervisión realizada en el Establecimiento Penitenciario del Callao, nuestra institución verificó que las condiciones de habitabilidad del mismo no eran compatibles con el respeto a la dignidad de la persona humana consagrada por la Constitución.

Los niveles de hacinamiento registrados generaban que los internos ocuparan ambientes muy reducidos, lo que afectaba las condiciones de higiene y salubridad del penal. Si bien esta situación afectaba a todos los privados de libertad, los extranjeros allí ubicados constituían un grupo vulnerable debido a las graves amenazas contra su integridad física del que eran objeto por parte de otros internos.

En atención a estos hechos, se recomendó a la autoridad penitenciaria la reubicación de este grupo en el Establecimiento Penitenciario de Piedras Gordas II, el cual, debido a su diseño compartimentado, poseía condiciones adecuadas para albergarlos de forma segura y separada del resto de la población.

Atendiendo a la recomendación formulada, el Consejo Penitenciario procedió a trasladar a los internos extranjeros al citado penal, con lo que se redujo ostensiblemente su número en el penal del Callao.

¹⁵⁵ Oficio N° 669-11-DP/OD-AYAC, del 14 de julio.

¹⁵⁶ Mediante Oficio N° 598-2011-MPLM-SM/A, del 26 de agosto.

2.10. Acceso a la justicia

La Defensoría del Pueblo ha seguido atendiendo consultas, petitorios y quejas de la ciudadanía relacionados con el funcionamiento del sistema de justicia y, concretamente, frente a situaciones de vulneración del debido proceso, de incumplimiento de deberes por parte de algunas instituciones del sistema, de dilación indebida en la investigación preliminar del delito y en los procesos judiciales, de inejecución de las resoluciones judiciales por parte del Estado, entre otros.

En este contexto, el 2 de febrero nuestra institución alcanzó al Poder Judicial un conjunto de recomendaciones¹⁵⁷ para fortalecer el acceso de todos los peruanos a la justicia.

Entre las principales propuestas se recomendó el aceleramiento de los procesos judiciales en materia previsional. Asimismo, se propuso fortalecer el juzgamiento de violaciones de derechos humanos y mejorar la respuesta judicial en temas prioritarios como la conflictividad social, la violencia sexual contra menores de edad y la violencia contra la mujer. Con relación a la seguridad ciudadana, se recomendó incrementar la presencia de los Juzgados de Paz Letrados en las Comisarías.

De otro lado, nuestra institución también estableció relaciones de colaboración con algunas entidades públicas dedicadas a la justicia, entre ellas el Consejo Nacional de la Magistratura (CNM) y la Corte Superior de Justicia de Lima. En efecto, a solicitud del Consejo Nacional de la Magistratura (CNM), la Defensoría del Pueblo remitió información registrada a nivel nacional sobre las quejas formuladas por la ciudadanía respecto de los magistrados y magistradas que venían participando en el proceso individual de evaluación integral y ratificación.¹⁵⁸

Finalmente, la Corte Superior de Justicia de Lima ha dispuesto que un representante de dicha entidad¹⁵⁹ asuma la función de Coordinador de enlace entre las diversas instancias de la Corte y nuestra institución. De este modo, se han fortalecido las relaciones de colaboración y cooperación interinstitucional entre ambas entidades.

¹⁵⁷ Mediante Oficio N° 011-2011/DP del 16 de febrero del 2011, la Defensoría del Pueblo presentó al Poder Judicial un conjunto de recomendaciones debidamente sustentadas para el mejoramiento del funcionamiento del sistema judicial.

¹⁵⁸ Convocatorias N° 006-2010-CNM, N° 007-2010-CNM, N° 001-2011-CNM, N° 002-2011-CNM, N° 008-2010-CNM, N° 009-2010-CNM y N° 003-2011-CNM.

¹⁵⁹ Mediante Resolución Administrativa N° 094-2011-P-CSJLI-PJ, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 22 de enero, se designó a la doctora Alicia Margarita Gómez Carbajal como Coordinadora de Enlace entre la Corte Superior de Justicia de Lima y la Defensoría del Pueblo.

Motivación de las resoluciones judiciales

Un tema de especial atención en el ámbito judicial ha sido la obligación de los jueces de motivar debidamente sus decisiones. En ese sentido, cabe destacar nuestra intervención en calidad de *amicus curiae* en el recurso de queja directa presentada por el señor José Miguel Gonzales Otoyá ante la Sala Penal Transitoria de la Corte Suprema de Justicia.

El señor Gonzales Otoyá fue atropellado el 11 de diciembre de 2004 por el señor Celso Pastor Belaunde, quien fue sentenciado a tres años de pena privativa de la libertad por el delito de lesiones culposas, determinándose, además, su obligación de reparar a la víctima con el pago de 150 mil nuevos soles sin perjuicio del pago de los gastos de recuperación.

Posteriormente, y en la etapa de ejecución de sentencia, el condenado se ha opuesto a la liquidación de los gastos médicos incurridos para la recuperación del señor Gonzales Otoyá, indicando que, de acuerdo con un Acta de Transacción Extrajudicial, sólo estaba obligado al pago de los gastos médicos hasta el 11 de diciembre de 2006. A este respecto, las dos instancias judiciales declararon fundada la oposición.

Frente a esta decisión, la parte agraviada presentó un recurso de nulidad y luego, ante el rechazo del mismo, interpuso un recurso de queja excepcional, que también fue rechazado. Finalmente, se interpuso un recurso de queja directa ante la Corte Suprema de Justicia de la República.

En esta instancia, mediante el mencionado *amicus curiae*, nuestra institución aportó criterios relacionados con la debida motivación de la decisión de las instancias previas.

Acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia

Otro tema de especial relevancia lo constituyen las dificultades que enfrentan las mujeres víctimas de violencia de género ante el sistema de justicia, lo que afecta su derecho a la tutela judicial efectiva, a la justicia y a la reparación. En los estudios realizados por nuestra institución hemos encontrado indicadores de que dichas dificultades están asociadas a cuestiones de índole cultural, a creencias fuertemente arraigadas respecto de que esta violencia se consideraría justificada en determinadas circunstancias.

Con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la actuación del sistema de justicia frente a la problemática de violencia sexual, en el mes de diciembre se presentó el Informe de Adjuntía *Violencia sexual en el Perú: un análisis de casos*

judiciales,¹⁶⁰ que explica el impacto de la aplicación del Nuevo Código Procesal Penal en el acceso a la justicia de las mujeres mayores de edad, víctimas de violencia sexual en nuestro país.

Para ello, fueron revisadas 48 carpetas judiciales de 11 de los 16 distritos judiciales¹⁶¹ en los que se había implementado el Nuevo Código Procesal Penal, que cumplieran con los siguientes criterios: los procesos penales debían corresponder al delito de violencia sexual, las víctimas debían ser mujeres mayores de edad y, por último, los procesos debían contar con sentencia consentida o con resolución de sobreseimiento o archivamiento. Asimismo, el estudio comprendió la aplicación de una encuesta anónima a 83 jueces y 37 juezas penales.

En el referido Informe, se recomendó el diseño de protocolos de atención especializados para víctimas de violencia sexual, la provisión de espacios de atención dotados de condiciones de privacidad auditiva y visual, el establecimiento de una entrevista única, así como lineamientos para la toma de la declaración de la víctima a fin de proteger su integridad emocional.

Asimismo, se recomendó garantizar —con la firma de un acta— que la agraviada de los delitos sexuales sea informada de sus derechos en el proceso y de la pertinencia de constituirse en parte civil. De igual modo, se recomendó la creación de grupos especializados en la Unidad de Defensa Pública del Estado, a cargo del Ministerio de Justicia, y el fortalecimiento de la formación educativa de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio Público en técnicas de investigación, tomando como referencia el Protocolo de Estambul.

Por otro lado, se insistió en la necesidad de que se incorpore en nuestro ordenamiento penal el delito de feminicidio. En ese sentido, se emitió una opinión técnica respecto del Proyecto de Ley N° 08/2011-CR.¹⁶² Posteriormente, se participó en la reunión de trabajo denominada *Mujeres a una vida sin violencia que incorpora el delito de feminicidio al Código Penal*, la misma que fue organizada por, la entonces, Comisión de la Mujer y Desarrollo Social del Congreso de la República donde la Defensoría del Pueblo fue convocada para emitir su opinión sobre una nueva propuesta normativa que también pretendía incorporar la figura del feminicidio.¹⁶³

En materia de violencia, cabe destacar que mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 2543-2011-MP/FN, del 26 de diciembre, el Ministerio Público

¹⁶⁰ Informe de Adjuntía N° 004-2011-DP/ADM: *Violencia sexual en el Perú: un análisis de casos judiciales*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2011, 98 pp.

¹⁶¹ Arequipa, Cajamarca, Cusco, Ica, Lambayeque, La Libertad, Moquegua, Piura, Puno, San Martín y Tacna, en los que se está implementando el Nuevo Código Procesal Penal.

¹⁶² La opinión técnica se remitió al Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos del Congreso de la República mediante el Oficio N° 0534-2011-DP del 5 de septiembre.

¹⁶³ Proyecto de Ley N° 224/2011-CR: Incorpora delito de feminicidio en el Código Penal 107 -A.

aprobó la *Guía de valoración del daño psíquico en víctimas adultas de violencia familiar, sexual, tortura y otras formas de violencia intencional*, cuya emisión fue recomendada por nuestra institución en dos informes defensoriales previos.¹⁶⁴

La Guía es una herramienta especializada que será aplicada por profesionales en psicología y psiquiatría del Instituto de Medicina Legal, previo mandato del Poder Judicial o de la Fiscalía, con la finalidad de determinar la existencia y el nivel del daño psíquico de las víctimas de violencia.

La aprobación de la Guía es de gran relevancia porque, debidamente aplicada, permitirá el acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia familiar y sexual que hasta hace poco no encontraban en el Estado los instrumentos apropiados para acreditar el daño psíquico.

Casos ilustrativos

1. *Caso de la ciudadana Julia Francisca Oblitas de Terzi, por vulneración del principio de respeto y buen trato. (Expediente N° 2951-2011-AREQUIPA)*

La señora Julia Francisca Oblitas de Terzi acudió a la Oficina Defensorial de Arequipa e indicó que el Juez de Paz del Cercado de Arequipa-Cabaña María no tenía horario de atención y que, cuando se encuentra en su oficina, atiende por la ventana y es descortés en su trato.

Frente a esta situación, el 6 de septiembre, la Oficina Defensorial de Arequipa solicitó.¹⁶⁵ al Juzgado información sobre el horario y las condiciones de atención al público. Asimismo, le informó sobre el malestar de la ciudadana por el maltrato recibido.

Posteriormente, ante la omisión del juez de atender nuestro pedido de información,¹⁶⁶ este hecho fue puesto en conocimiento del Presidente de la Corte Superior de Justicia.

El 12 de enero de 2012, la Coordinadora de la Oficina Distrital de Apoyo a la Justicia de Paz nos informó¹⁶⁷ que, mediante Resolución Administrativa de Presidencia¹⁶⁸ del 5 de octubre, el Juez de Paz quejado fue cambiado, además de haberse fijado el horario de atención al público.

¹⁶⁴ Informe Defensorial N° 95: *La protección penal frente a la violencia familiar* y el Informe Defensorial N° 110: *Violencia familiar: un análisis desde el derecho penal*.

¹⁶⁵ Informe Defensorial N° 95: *La protección penal frente a la violencia familiar* y el Informe Defensorial N° 110: *Violencia familiar: un análisis desde el derecho penal*.

¹⁶⁶ Oficio N° 4007-2011-DP/OD-AQP, del 15 de diciembre.

¹⁶⁷ Oficio N° 019-2012-ODAJUP-PRES-CS-JAR/PJ, del 16 de enero de 2012.

¹⁶⁸ Resolución Administrativa de Presidencia N° 750-2011-PRES/CSA.

2. *Caso de trata de personas en Huánuco. (Expediente N° 1859-2011-HUÁNUCO)*

Nuestra institución intervino de oficio cuando advirtió que el Gobierno Regional de Huánuco no estaba asumiendo su obligación de promover estrategias para la prevención del delito de trata de personas, por la gravedad de esta problemática en la región.

El 21 de julio se recomendó¹⁶⁹ a dicho Gobierno Regional que proponga una ordenanza regional en la que —tras declararse de interés prioritario la prevención del delito de trata de personas— se constituya una red multisectorial regional para la prevención de este delito. Asimismo, se le recomendó que lidere una iniciativa para que, junto con la Dirección Regional de Educación (DRE), se informe y sensibilice a todos los docentes y a los padres y madres en esta materia.

Por otro lado, se recomendó tomar medidas para que se aprovechen las competencias y recursos del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que en el año 2012 estarán transferidos a la Gerencia Regional de Desarrollo Social, para la incorporación de las víctimas de trata de personas en programas y servicios sociales regionales, especialmente en lo que corresponde a centros de albergue temporal y rehabilitación psicológica.

Como consecuencia de ello, el Gobierno Regional aprobó una Ordenanza Regional¹⁷⁰ mediante la cual reconoció que la trata de personas es una problemática de urgente atención, y declaró de interés regional su prevención y erradicación y, además, creó la Red Multisectorial de lucha contra este delito.

Asimismo, el Gobierno Regional solicitó a la DRE de Huánuco¹⁷¹ que realice actividades de sensibilización a los docentes. Finalmente, el Gobierno Regional contrató a una psicóloga para que, a exclusividad, trabaje en la Gerencia de Desarrollo Social la problemática de la trata de personas.

Si bien estos son, por ahora, solo normas y medidas iniciales, constituyen un paso importante para avanzar en la resolución del problema.

3. *Caso del ciudadano Fabián Ventura Díaz, por limitaciones en el acceso a la justicia. (Expediente N° 3589-2011-LAMBAYEQUE)*

El 8 de septiembre, el señor Fabián Ventura Díaz, del centro poblado de Chiñama, distrito de Kañaris, departamento de Lambayeque, nos informó que dicho distrito cuenta con una sola comisaría ubicada en el centro poblado de

¹⁶⁹ Oficio N° 529-2011-DP/HCO, del 21 de julio.

¹⁷⁰ Ordenanza Regional N° 17-2011-CRGRH, de fecha 19 de diciembre de 2011 y publicada en el diario oficial *El Peruano* el 27 de febrero de 2012.

¹⁷¹ Oficio N° 70-2012-GRH/GRDS, del 11 de enero de 2012.

Huacapampa, a 18 horas de distancia del centro poblado de Chiñama. Por ello los pobladores del mencionado sector acudieron a las comisarías más cercanas, ubicadas en los distritos de Olmos, Motupe y Salas, pero en dichas dependencias se negaron a recibir sus denuncias bajo el argumento de que no tienen competencia territorial para atenderlas.

El 26 de octubre, se comunicó de esta problemática al Director de la Segunda Dirección Territorial Policial, recomendándosele que determine las dependencias policiales competentes para atender y tramitar las denuncias de la población de Chiñama y, en general, de los diferentes caseríos del distrito de Kañaris, de acuerdo con la cercanía de las dependencias policiales a dichos sectores, a fin de facilitarle a la población el acceso a la justicia.

El 26 de diciembre, la Dirtepol/EM-UPLA¹⁷² accedió al pedido de la Oficina Defensorial y dispuso que las comisarías de los distritos de Olmos, Motupe y Salas reciban, sin restricciones, las denuncias que formulen los ciudadanos residentes en los centros poblados y caseríos del distrito de Kañaris, garantizando el derecho de acceso a la justicia de la población.

2.11. Servicios públicos

Agua potable y desagüe

Encuanto a la cobertura del servicio de agua y alcantarillado debemos destacar algunos avances. A inicios del 2012, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) creó el Programa Nacional de Saneamiento Rural¹⁷³ con el objetivo de priorizar la construcción de infraestructura y el fortalecimiento de capacidades de los gobiernos regionales y locales para la gestión y operación de los servicios de los centros poblados rurales comprendidos en los distritos de la Estrategia Nacional Crecer.

De otro lado, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) modificó el Reglamento de Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento y estableció, entre otras, el cobro adicional a los usuarios por las descargas que realicen al sistema de alcantarillado, cuando estas superen los Valores Máximos Admisibles (VMA) establecidos por la normatividad correspondiente.¹⁷⁴

Asimismo, dispuso: la restricción del control de facturaciones atípicas, siendo aplicables únicamente a las unidades de uso clasificadas en la clase residencial;¹⁷⁵

¹⁷² Oficio N° 133-2011-II-DIRTEPOL/EM-UPLA.

¹⁷³ Decreto Supremo N° 002-2012-VIVIENDA.

¹⁷⁴ Resolución N° 025-2011-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 20 de julio.

¹⁷⁵ Resolución N° 041-2011-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 21 de octubre.

el contenido del informe de factibilidad del servicio; el plazo para instalar las conexiones domiciliarias y los trámites ante la municipalidad¹⁷⁶ y, finalmente, la aplicación de la tarifa comercial a todas aquellas unidades de uso dedicadas a la actividad de riego de parques y jardines públicos.¹⁷⁷

En cuanto a la calidad en la prestación del servicio, aún persisten demoras en la atención de desperfectos en la infraestructura de saneamiento y pagos por daños a la propiedad. Durante los episodios de fallas en la infraestructura, nuestra institución ha realizado gestiones ante las empresas para que reparen las fallas, desinfecten las calles e inmuebles afectados e implementen otras medidas.

Otro aspecto de preocupación fue el cobro excesivo por el consumo de agua, situación que se habría producido, en muchos casos, a partir de la instalación y renovación de medidores de consumo realizado por la empresa Sedapal en algunas zonas de Lima.

Esta situación convocó al Congreso de la República, a la Sunass y a la empresa prestadora a evaluar una mejora en la legislación para el control de la calidad del parque de medidores, así como el incremento de la instalación de válvulas de purgas de aire en aquellos sectores que presentan problemas de continuidad del servicio. Al respecto, actualmente nos encontramos realizando el seguimiento de las acciones adoptadas por la empresa prestadora para solucionar esta problemática.

Asimismo, subsiste la demora o la paralización en la ejecución o el mejoramiento de infraestructura de agua, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas a cargo de gobiernos regionales, gobiernos locales y empresas. Así, hemos registrado un total de 14 casos entre Áncash, Apurímac, El Callao, La Libertad, Lambayeque, Moquegua y Tumbes, varios de los cuales se iniciaron en el 2009 y en los que se invierten más de 125 millones de soles provenientes de recursos públicos, que a la fecha no se materializan en obras en beneficio de la población.

Subsiste aún el cobro por concepto de la Comisión Liquidadora del Fondo Nacional de Vivienda (Colfonavi), a través de los recibos de consumo de agua, aun cuando la Ley N° 29494 excluyó a las empresas de saneamiento del proceso de recuperación de deudas del Fonavi mediante cobros en el comprobante de pago. Sobre el particular, la Sunass indicó —a través de su Gerencia de Supervisión y Fiscalización— que las 50 empresas que existen a nivel nacional recibirían los alcances y las recomendaciones respectivas para el cumplimiento de dicha ley. No obstante ello, este problema persiste.

¹⁷⁶ Resolución N° 042-2011-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 28 de octubre.

¹⁷⁷ Resolución N° 008-2012-SUNASS-CD, publicada en el diario oficial *El Peruano* el 20 de febrero de 2012.

Por su parte, las empresas de saneamiento persisten en el incumplimiento tanto del procedimiento de reclamos como de las normas de calidad del servicio. Una de las quejas recurrentes consiste en el cambio de medidores de consumo sin previo aviso a los usuarios. Otra es la dilación de algunas empresas en reparar o atender los problemas operacionales.

Electricidad y gas natural domiciliario

El coeficiente de electrificación nacional se ha incrementado, de un 74% en el 2007, a un 84% en el 2012.¹⁷⁸ Aun con tal incremento, el Perú es el penúltimo país en cobertura eléctrica en América del Sur, con alrededor de 4 millones de personas que no cuentan con el servicio, principalmente en zonas rurales.

En diciembre, el Ministerio de Energía y Minas (Minem) publicó el Plan Nacional de Electrificación Rural (PNER) 2012-2021, 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. Dicho plan fomenta el aprovechamiento de fuentes de energía renovables en sistemas de generación, impulsando la promoción del uso productivo de la energía a fin de mejorar la calidad de vida de la población. Con ello, el coeficiente de electrificación rural se incrementaría, del 63% al 69%, en el presente año (PNER 2012-2021).

En ese sentido, se ha comprobado que varias de las recomendaciones del Informe Defensorial *La electrificación rural en el Perú: derechos y desarrollo para todos*¹⁷⁹ han sido acogidas por el Sector o están en proceso de serlo. Se ha avanzado, sobre todo, en mejorar la coordinación con las entidades encargadas de la electrificación rural, como los gobiernos regionales y locales, así como en priorizar el uso de energías renovables para la generación eléctrica, el fomento de los usos productivos de la electricidad en zonas rurales, entre otros.

Por otro lado, subsisten deficiencias que afectan la calidad del servicio prestado. Así, por ejemplo, según Osinergmin, el ingreso vía venta de energía al usuario en los sistemas rurales aislados —a cargo de los municipios o comités de electrificación— no cubre los costos mínimos de operación y mantenimiento. Ello genera tanto el deterioro paulatino y el acortamiento de la vida útil de las instalaciones, como las restricciones del suministro eléctrico y, en algunos casos, el colapso del sistema.

Se reconoce como un avance significativo las iniciativas del Osinergmin para tener una mayor presencia en las provincias alejadas de la capital de las

¹⁷⁸ Fuente: Plan Nacional de electrificación rural (PNER) 2012-2021.

¹⁷⁹ Informe Defensorial N° 149. Defensoría del Pueblo, Lima, 2010, 176 pp.

principales regiones. Sin embargo, debido a las quejas recibidas (239 quejas por deficiente calidad del servicio), consideramos que es necesario incidir en la mejora de la atención que brindan las empresas concesionarias a sus usuarios. En ese sentido, se ha previsto, para el presente año, supervisar la calidad del servicio en las principales ciudades del país y hacer las recomendaciones correspondientes.

Otro problema es la seguridad en las instalaciones eléctricas, con un riesgo mayor en las zonas de gran afluencia de público (mercados, ferias, centros comerciales, etc.). En ese sentido, en coordinación con Osinergmin, Defensa Civil y las empresas concesionarias, realizamos campañas de supervisión de las instalaciones eléctricas externas en las ciudades de Huaraz y Cajamarca, detectándose graves deficiencias en los principales mercados de la ciudad.

Por otra parte, se recomendó al Minem que modifique la normativa que regula la devolución de las contribuciones reembolsables a los usuarios que han aportado (con dinero u obras) al crecimiento de infraestructura de redes de distribución eléctrica porque no se establecía con claridad bajo qué modalidades debía realizarse tal devolución. El Ministerio acogió nuestra recomendación y publicó en su página web un proyecto de norma sobre contribuciones reembolsables que propone establecer plazos más cortos para la devolución, así como sus modalidades.

Por lo demás, el servicio de distribución de gas natural en Lima y Callao se encuentra en constante crecimiento. Existen, en la actualidad, cerca de 56,000 viviendas y comercios con conexión de gas natural y se encuentra en marcha la Ampliación de la Red Principal del Sistema de Distribución de Gas Natural. Sin embargo, también existen algunos problemas que frenan su crecimiento, como, por ejemplo, la demora en los trámites administrativos municipales para el otorgamiento de los permisos de instalación de redes de distribución.

Telecomunicaciones

Según el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), en los últimos años se ha producido una expansión constante del servicio de telecomunicaciones, especialmente en el servicio de telefonía móvil, y en el 2011 se registran más de 29 millones de líneas (cerca de 1 celular por persona). En cuanto a la Internet, al menos el 16% de las viviendas cuentan con el servicio.¹⁸⁰ Sin embargo, el mayor número de usuarios y familias con estos servicios se concentran en Lima y Callao, representando aproximadamente el 50% de los usuarios de teléfonos móviles y el 70% de las conexiones a Internet.

¹⁸⁰ Fuente: INEI Encuesta Nacional de Hogares Julio-Agosto-Septiembre 2011

Respecto del acceso a Internet en zonas rurales, solo el 0.6% de viviendas cuenta con el servicio debido a la falta de infraestructura de banda ancha (tecnología de acceso que permite la transmisión de datos a una gran velocidad, sin necesidad de utilizar el servicio de telefonía fija), a lo costoso que aún resulta y a las dificultades de los hogares más pobres para adquirir una computadora.

Así, las desigualdades entre las zonas urbanas y las rurales se ahondan, pues se reflejan en la posibilidad de comunicarse y de acceder a información a través de los servicios de Internet. Según datos de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) al primer trimestre, en el 45% de hogares existe al menos un miembro que debe acudir a una cabina pública para acceder a Internet, para comunicarse con otras personas, para buscar información o para fines educativos.

Otro aspecto que debemos resaltar es la atención de reclamos y consultas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones y la existencia de oficinas comerciales de las empresas operadoras destinadas a dicha atención. Sobre el particular, nuestra institución advirtió que, en un total de 29 provincias —ubicadas, principalmente, en la sierra y la selva—, los operadores del servicio no cuentan con oficinas comerciales ni puntos de venta.

Esta situación pone en evidencia cierto grado de desatención y desprotección de los usuarios, pues muchos se ven forzados a recorrer grandes distancias para presentar un reclamo o recibir atención complementaria al servicio. Estas barreras pueden ser superadas con la apertura de más oficinas comerciales y la implementación de mecanismos accesibles a todos los usuarios, tanto para exigir como para reclamar por un mejor servicio.

Otro tema que llama la atención es la venta informal de los dispositivos (chips) que habilitan el acceso al servicio de telefonía móvil prepago. Al respecto, en el año 2010 mediante Decreto Supremo N° 024-2010-MTC, se estableció la obligación de las empresas operadoras de telefonía móvil de registrar los datos de sus usuarios, debiendo requerir a los contratantes del servicio sus nombres y número de documento nacional de identidad (DNI) al momento de comprar un chip o tarjeta SIM Card, además de exigirles la exhibición del DNI y una copia del mismo. Sin embargo, a la fecha todavía existen puntos de venta que no cumplen con estas exigencias.

En tal sentido, la Defensoría durante el año 2012 supervisará las medidas adoptadas por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) contra la venta informal de las líneas prepago, a fin de evitar que la falta de registro del titular de la línea o su registro inadecuado constituyan un medio para la comisión de delitos o para inculpar a terceros de actos delictivos.

Transporte

Según la División de Protección de Carreteras de la Policía Nacional del Perú (PNP), de enero a septiembre del 2011 hubo un total de 1,523 accidentes de tránsito en las carreteras, con un saldo de 518 muertos y 3,806 heridos. En ese mismo periodo, Lima Metropolitana registró 553 accidentes fatales, con 574 muertos y 207 heridos. Esta grave situación ocurre principalmente por la imprudencia de conductores y peatones, de manera que es necesario fortalecer una política nacional que mejore la prestación del servicio público de transporte y reduzca los accidentes.

Para atender en parte a esta necesidad, la Municipalidad Metropolitana de Lima aplicó algunas medidas para reordenar el desplazamiento de las unidades de transporte público, tales como la modificación de rutas de las unidades que circulaban por la Av. Túpac Amaru, retirándolas de ciertos tramos de la vía, en la cual se ha desarrollado el Corredor Segregado de Alta Capacidad (Cosac), utilizado por el servicio de transporte de buses articulados denominado El Metropolitano. También ha dispuesto el establecimiento de paraderos en la Av. Abancay y la prohibición de que los taxis empleen esta avenida como paradero.

Inicialmente, estas medidas motivaron la protesta de los transportistas y cierta incomodidad en los usuarios, pues hubo falta de información sobre las nuevas rutas asignadas a las líneas que transitan por la zona. En ese sentido, nuestra institución recomendó al municipio que informe a la población sobre las nuevas rutas y paraderos habilitados en la Av. Túpac Amaru, luego de lo cual se ha observado mayor despliegue de esta información a los usuarios.

Asimismo, existe expectativa sobre el funcionamiento de la Línea 1 del Metro de Lima, en la ruta comprendida entre la Av. Grau (Cercado de Lima) y Villa El Salvador, la cual se encuentra en periodo de prueba, así como sobre los demás proyectos destinados a descongestionar el transporte público en la ciudad, tales como el Proyecto Parque Rímac y La Línea 2 del Metro de Lima, entre otros. Nuestra institución supervisará la calidad del servicio y el estado de la infraestructura para contribuir a la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

En otras zonas del país se observa que algunos gobiernos regionales y municipalidades provinciales aprueban ordenanzas que contravienen la normativa nacional emitida por el MTC. Una muestra es la Ordenanza N°024-2011-MPC, emitida por la Municipalidad Provincial del Callao, que permitía que vehículos dados de baja y fabricados antes de 1985 vuelvan a prestar el servicio público hasta el 31 de diciembre, contraviniendo el Reglamento Nacional de Administración de Transporte que establece que la antigüedad máxima de estos vehículos es de quince años.

En materia de supervisión y fiscalización del servicio, se aprecia que la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (Sutran) intensificó su rol fiscalizador mediante operativos en los terminales terrestres y las carreteras. A ello sumó la implementación de dispositivos GPS a las unidades de transporte, para controlar su velocidad de desplazamiento. A la fecha, no obstante, Sutran solo cuenta con 17 garitas de fiscalización en nueve regiones y está pendiente la ubicación de puntos de fiscalización en Cajamarca, Apurímac, Áncash, Ayacucho, Huancavelica, Huánuco, Puno, Pasco y Tumbes.

Para el caso del servicio de transporte fluvial de pasajeros, en el mes de octubre se supervisó las condiciones de seguridad de las embarcaciones que prestan este servicio y se detectó no solo deficiencias en la infraestructura portuaria, sino también falta de control, pues se posibilita el viaje de menores de edad sin presencia de sus padres o apoderados.

En Ucayali y Loreto sostuvimos reuniones de coordinación con representantes de las Capitanías de Guardacostas Fluviales y de las Direcciones Regionales de Transporte de la Policía Nacional, entre otras: las autoridades acordaron iniciar operativos conjuntos para supervisar el cumplimiento de las distintas disposiciones por parte de los prestadores del servicio.

Respecto de la atención de víctimas de accidentes de tránsito y su cobertura a través de los seguros obligatorios contra accidentes de tránsito (SOAT), se sostuvo en el marco de una supervisión defensorial¹⁸¹ reuniones con representantes del Fondo de Compensación del SOAT y del certificado contra accidentes de tránsito (CAT), de las Asociaciones de Fondos Contra Accidentes de Tránsito (Afocats), de las aseguradoras que expenden el SOAT y con funcionarios de los principales hospitales de las ciudades de Ica, Huaraz y Huánuco para conocer los problemas que generan la atención de víctimas de accidentes de tránsito y la cobertura de los gastos médicos y de sepelio.

Casos ilustrativos

1. *Queja por falta de un procedimiento de reclamos en las oficinas zonales del Sur, Norte y Ferreñafe de la empresa Epsel S.A. (Expediente N° 625-2011-4446-LAMBAYEQUE)*

Entre abril y junio, la Oficina Defensorial de Lambayeque sostuvo reuniones de trabajo con funcionarios de la empresa Epsel S.A. con la finalidad de conocer y evaluar la falta de implementación del procedimiento de reclamos operacionales, lo cual generaba demoras en la atención de los reclamos por obras inconclusas, fugas en la red de agua potable, desborde en la red de alcantarillado, atoros y cortes del servicio, entre otros.

¹⁸¹ Los resultados de dicha investigación se publicarán en el 2012.

En ese sentido, se recomendó a la Epsel S.A.¹⁸² que cumpla con implementar el procedimiento de atención de reclamos en las oficinas zonales Sur, Norte y Ferreñafe, conforme lo dispone el Reglamento General de Reclamos de Usuarios de los Servicios de Saneamiento aprobado mediante Resolución N° 066-2006-SUNASS-CD.

Dicha recomendación fue implementada por lo que la empresa instaló líneas telefónicas e Internet para la atención a los usuarios y contrató personal técnico para cada oficina zonal para atender los reclamos.¹⁸³

2. *Instalaciones eléctricas que representan grave riesgo. (Expediente N° 1858-11-PIURA)*

La empresa Electro Nor Oeste S.A. (Enosa) informó a nuestra institución sobre la existencia de riesgo eléctrico grave en el centro de abastos del Complejo de Mercados de Piura, que comprometía la vida e integridad física del público usuario y de los propios comerciantes.

Enosa sostuvo que había informado a la Municipalidad Provincial de Piura sobre la necesidad de superar una serie de observaciones técnicas antes de proceder al corte de energía eléctrica en el mercado y realizar las medidas correctivas necesarias.

En ese sentido, la Oficina Defensorial de Piura realizó coordinaciones con la Municipalidad¹⁸⁴ a fin de que levantara las observaciones formuladas por Enosa. Realizadas estas, se procedió a superar la situación de riesgo.

3. *Deficiente prestación del servicio eléctrico por parte de Electrocentro. (Expediente N° 305-2011-AYACUCHO)*

La Oficina Defensorial de Ayacucho fue informada por el Alcalde del distrito de Huamanquiya (provincia de Fajardo) de que la empresa Electrocentro incumplía los estándares de calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica, al demorar la reparación de los postes de mediana tensión que abastecían al distrito y por los frecuentes cortes en perjuicio de los usuarios.

Al respecto, nuestra Oficina realizó actuaciones ante la empresa a fin de superar esta problemática, relacionada con la sustracción de cables y al deterioro de las líneas por el transcurso del tiempo.

¹⁸² Recomendación emitida mediante Oficio N° 1756-2011-DP/OD-LAMB del 21 de noviembre.

¹⁸³ Recomendación emitida mediante Oficio N° 166-2012-EPSEL S.A./GG del 15 de febrero del 2012.

¹⁸⁴ Recomendación emitida mediante Oficio N° 565-2011-DP/OD-PIU.

Nuestra intervención concluyó luego de verificar que la empresa realizó el mantenimiento de su sistema eléctrico y aplicó las medidas correctivas para reestablecer el servicio en Huamanquiua y en sus comunidades aledañas.

4. *Instalación de cabinas de teléfonos públicos en el local de la División de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú (PNP).*

La Adjuntía del Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas tomó conocimiento de la demora en la atención del pedido de la División de Requisitorias de la PNP para que la empresa Telefónica del Perú instale dos teléfonos públicos en su local principal. Estos teléfonos iban a ser utilizados por los detenidos para comunicarse con sus abogados o sus familiares en ejercicio de su derecho de defensa.

La instalación de los referidos teléfonos públicos se logró luego de que nuestra institución realizó las coordinaciones respectivas con la citada empresa.

5. *Falta de señalización en la Carretera Panamericana, en el tramo que conecta las ciudades de Piura y Sullana. (Exp. N° 4924-2011-PIURA)*

En septiembre, un grupo de ciudadanos de Piura nos comunicó su preocupación por la falta de señalización vial en la carretera Panamericana en el sector comprendido entre Piura y Sullana, que representaba un grave riesgo de accidentes de tránsito.

Luego de verificar y corroborar la situación descrita, se solicitó a la Oficina Zonal I Provías Nacional Piura-Tumbes¹⁸⁵ información sobre las acciones adoptadas para superar dicha situación.

Nuestra intervención concluyó luego de verificar la culminación de la señalización del sector, el 29 de diciembre.

6. *Modificación de la normativa de la Municipalidad Provincial de Trujillo que regula el número de pasajeros que pueden transportar las unidades de transporte escolar. (Exp. N° 1849-2011-LA LIBERTAD)*

El 29 de marzo se inició una intervención de oficio, a partir de la publicación de la Ordenanza Municipal N° 050-2009-MPT, que permitía que las unidades que prestan el servicio de movilidad escolar transporten un mayor número de pasajeros al permitido en la tarjeta de propiedad vehicular de las unidades, poniendo en riesgo la integridad física de los escolares.

¹⁸⁵ Se solicitó información mediante Oficio N° 1359-2011-DP/OD-Piura, de 15 de septiembre.

Ante esta situación, se recomendó al Municipalidad Provincial de Trujillo que subsane esta situación y adecúe la ordenanza a la normatividad vigente. Complementariamente, se coordinó con el Ministerio Público y con la Policía de Tránsito la realización de operativos de control de las unidades de movilidad escolar, luego de lo cual se logró que se elabore un proyecto de reglamento del transporte especial de pasajeros, acorde con las normas nacionales, aún pendiente de aprobación por el Consejo Municipal.

2.12. Seguridad Social

El censo de 2007 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) reveló que la cifra de personas adultas mayores asciende al 9.1% del total de la población en nuestro país. De acuerdo con lo señalado por el INEI, en los últimos 35 años la población adulta mayor se ha triplicado. Asimismo, se estima que para los años 2025 y 2050 esta proporción aumentará a 12.4% y al 21.3%, respectivamente.

Derecho a la pensión

Por otro lado, la Encuesta Nacional de Hogares —Enaho 2007— revela que sólo el 26,8% del total de las personas adultas mayores cuenta con una pensión. El Sistema Nacional de Pensiones (ONP) cuenta con 458,673 pensionistas y 1'208, 656 trabajadores activos que aportan regularmente al Sistema Nacional de Pensiones.¹⁸⁶ Por su parte, el Sistema Privado de Pensiones (AFP) cuenta con 52,577 pensionistas y casi 5 millones de afiliados aportantes a las AFP, de los cuales el 64.3% corresponde a hombres y sólo el 35.7 % a mujeres.

En este contexto, en el 2011 las quejas relacionadas con el Sistema Nacional de Pensiones, han disminuido de 7,865 en el 2010 a 4,615. No obstante ello, el número sigue siendo alto, por lo que se requiere acelerar los procedimientos de calificación, el servicio de atención a los solicitantes de pensiones o a quienes solicitan su desafiliación del sistema privado de pensiones.

Debe destacarse una mayor colaboración y coordinación con la ONP, con la que hemos sostenido diversas reuniones para superar los problemas aún subsistentes, que —en su mayoría— tienen que ver con la dilación en resolver las solicitudes y recursos impugnativos pendientes, retrasos en las labores de verificación de aportes, así como con la escasa y compleja información que la ONP brinda a sus usuarios.

¹⁸⁶ Fuente de la ONP: <http://www.onp.gob.pe>.

Como resultado de las gestiones defensoriales, la ONP se encuentra implementando un sistema más efectivo para la coordinación de las quejas, a través del acceso a la base de datos compartida denominada *Quejas ONP-DP-Bonos* sobre la base del recurso informático *Google Apps*. También se ha logrado el compromiso de dicha entidad de avanzar sustancialmente con la resolución de expedientes pendientes de años anteriores.

También se espera lograr un mayor avance en el cumplimiento de las recomendaciones del Informe Defensorial *Por un acceso justo y oportuno a la pensión: aportes para una mejor gestión de la ONP*,¹⁸⁷ que señala los nudos críticos que impiden una adecuada gestión de dicha entidad.

Por otro lado, se continuó trabajando casos vinculados al sistema privado de pensiones, así como a los regímenes de pensiones militar policial y pensiones provenientes del Decreto Ley N° 20530. En estos regímenes se ha logrado intervenciones puntuales exitosas, relacionadas con el reconocimiento del derecho y con la ejecución del pago.

Licencia por lactancia de las trabajadoras embarazadas contratados bajo el régimen CAS.

En relación con el derecho a una maternidad segura, la Defensoría del Pueblo cuestionó que, originalmente, en el régimen de Contratación Administrativa de Servicios las trabajadoras no contaban con el derecho a la hora de lactancia y que el subsidio por maternidad percibido no equivalía al íntegro de su remuneración mensual.

Al respecto, se recomendó incorporar el reconocimiento integral de estos derechos para el caso del régimen CAS,¹⁸⁸ pues estos constituyen derechos fundamentales básicos.

El 27 de julio, acogiendo parcialmente las recomendaciones defensoriales, el Presidente del Consejo de Ministros aprobó el Decreto Supremo N° 065-2011-PCM, que reconoció el derecho al permiso por lactancia de las trabajadoras CAS.¹⁸⁹

La propuesta del reconocimiento total del subsidio por maternidad fue recogida en el Proyecto de Ley N° 666/2011-PE, Ley que otorga derechos laborales y establece la eliminación del Régimen Especial de Contratación Administrativa

¹⁸⁷ Informe Defensorial N° 135: *Por un acceso justo y oportuno a la pensión: aportes para una mejor gestión de la ONP*. Defensoría del Pueblo, Lima, 2008, 174pp.

¹⁸⁸ Informe de Adjuntía N° 008-2010-DP/AAE del 4 de marzo de 2010 elaborado por la Adjuntía para Administración Estatal, página 8 y artículo *Urgen medidas a favor de gestantes del régimen CAS*, publicado el 2 de febrero de 2011 en el diario oficial *El Peruano*.

¹⁸⁹ Artículo 2 del Decreto Supremo N° 065-2011-PCM.

de Servicios, presentado por el Poder Ejecutivo al Congreso, el 29 de diciembre de 2011, que posteriormente dio origen a la Ley N° 29849.

Casos ilustrativos

1. *Caso de pensionistas de la Universidad Nacional Federico Villarreal, por incumplimiento de pago de sus pensiones. (Expedientes N° 1203-2011, 1493-2011, 1494-2011, 1498-2011, 1500-2011 y 1501-2011 LIMA)*

Diversos ciudadanos y ciudadanas acudieron a la Oficina Defensorial de Lima para señalar que la Universidad Nacional Federico Villarreal (UNFV) no habría cumplido con abonarles su pensión de jubilación, pese a encontrarse presupuestada, y que desconocían las razones de este retraso.

En tal sentido, y considerando el carácter alimentario que tienen las pensiones, el 18 de enero se recomendó¹⁹⁰ al Presidente de la Comisión de Orden y Gestión que, con urgencia, adopte las medidas correspondientes para que se cumpla con pagar las pensiones de enero a los pensionistas de la UNFV y se vele por el cumplimiento del cronograma anual mensualizado aprobado por el MEF.

Finalmente, luego de las actuaciones realizadas, se logró el pago oportuno de la pensión a un total de 236 pensionistas.

2. *Caso de la ciudadana Herlinda Quisñay Rojas Vda. de Huamán, por renuencia de la Policía nacional del Perú (PNP) a reconocerle su pensión de viudez. (Expediente N° 013525-2011- LIMA)*

La señora Herlinda Quisñay Rojas Vda. de Huamán solicitó nuestra intervención porque, siete meses después de haberla presentado, la Dirección de Pensiones de la PNP no resolvía su solicitud de pensión de viudez.

Luego de solicitar información sobre las razones de la demora y no obtener una respuesta satisfactoria, se recomendó¹⁹¹ a la entidad corregir de inmediato esta situación y atender dicha solicitud. Finalmente, mediante Resolución Directoral N° 6514-2011-DIRPEN-PNP, del 5 de diciembre, se reconoció la pensión de viudez no renovable a favor de la recurrente en su condición de viuda del Especialista de Segunda de la PNP Fallecido Bernardino Javier Huamán Gerónimo.

3. *Caso del señor C.G.F, por dilación en la atención de recurso de apelación, que le impedía continuar con su tratamiento de hemodiálisis. (Expediente N° 10847-2011-LIMA)*

¹⁹⁰ Oficio N° 044-2011-DP/Lima del 18 de enero de 2011.

¹⁹¹ Recomendación emitida con el Oficio N° 505-2011-DP/OD-LIMA del 28 de octubre de 2011.

Al señor C.G.F se le denegó su pedido de pensión —hasta en dos oportunidades— a pesar de haber acreditado su derecho a percibirla y evidenciar un delicado estado de salud que ponía en riesgo su vida, al padecer de insuficiencia renal crónica y requerir tratamiento de hemodiálisis.

Al momento de acudir a nuestra institución el ciudadano, la ONP aún no había resuelto un recurso de apelación, pese a que ya se había superado en exceso el plazo legal para ello. Considerando su grave estado de salud, la Oficina Defensorial de Lima recomendó al Jefe de la ONP la urgente atención de este caso, así como las de otras personas en similar situación.

Como resultado inmediato, la ONP cursó al señor C.G.F una orden para ser sometido a una re-evaluación médica de discapacidad en el Hospital Guillermo Almenara de EsSalud y así continuar con el trámite del reclamo planteado. Emitido el nuevo dictamen médico de discapacidad requerido por la ONP, finalmente se reconoció el derecho a una pensión al señor C.G.F.

2.13. Ética pública, prevención de la corrupción, transparencia y acceso a la información pública

Ética pública y prevención de la corrupción

La corrupción es un flagelo que afecta al país: vulnera los derechos de las personas, destruye la institucionalidad democrática, acentúa las desigualdades y lesiona tanto el principio de la buena administración como los preceptos éticos formalizados en las sociedades.

La Encuesta Nacional sobre Percepciones de la Corrupción en el Perú, elaborada en el marco del Programa Umbral a través de GfK Conecta and Management Systems International, informó que la ciudadanía considera que los tres principales problemas del Perú siguen siendo la delincuencia, la corrupción (46%) y la falta de trabajo. En el caso específico de la corrupción, ésta es percibida más como un problema nacional que regional. A consecuencia de ello, durante el año pasado se redujo la percepción de iniciativas por parte del Gobierno para combatirla (2011: 15%; 2010: 28%; 2008: 27%).

La encuesta señala, además, que las instituciones más conocidas en la lucha contra la corrupción son la Policía Nacional del Perú (100%), el Poder Judicial (95%) y la Defensoría del Pueblo (88%); menos conocidas son la OCMA/Odecma¹⁹² y la Contraloría General de la República.¹⁹³ Sin embargo, las dos primeras presentan

¹⁹² Menos de la mitad de los encuestados la reconocen como institución que combate la corrupción (49%).

¹⁹³ Esto es una constante desde el 2008 (2008: 60%, 2010: 58%, 2011: 58%).

altos índices de corrupción (ambas con 96%). Por su parte, la Defensoría del Pueblo es percibida como una institución transparente, siguiendo la tendencia encontrada en el 2010, (2008: 14%, 2010: 17% y 2011: 20%).

Motivada por la preocupación ciudadana y con la certeza de que la corrupción vulnera los derechos de las personas, nuestra institución decidió intervenir en las tareas que emprende el Estado peruano para prevenir y enfrentar este fenómeno. Para ello, desarrolla una línea de trabajo orientada a la defensa de los derechos a los que la corrupción afecte y a la promoción de la ética pública.¹⁹⁴

De acuerdo con esta línea de trabajo, en el 2011 se publicó el Informe de Adjuntía *Aportes de la Defensoría del Pueblo a la promoción de la Ética Pública en los Programas Sociales del Estado*,¹⁹⁵ que identificó debilidades y circunstancias riesgosas para la comisión de actos de corrupción en la ejecución de los programas sociales del Estado, con especial detenimiento en el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres (Juntos). Estas debilidades fueron identificadas en la acreditación de beneficiarios que están en condición de pobreza extrema, en el cumplimiento de las condicionalidades (en materia de salud y educación) y en la entrega del beneficio económico. Asimismo, el informe propuso mecanismos y recomendaciones para promover la ética pública y prevenir la corrupción en estos programas.

Cabe destacar, igualmente, que nuestra institución participó como observadora en los espacios oficiales de articulación interinstitucional para concertar esfuerzos e iniciativas anticorrupción, tales como las sesiones de coordinación y el pleno de la Comisión de Alto Nivel Anticorrupción (CAN).¹⁹⁶

Teniendo en cuenta que las dimensiones de la problemática de la corrupción sobrepasan la acción estatal para prevenirla y enfrentarla, se propició la participación activa de la ciudadanía como agente transformador y protagonista. En ese sentido, se encuentra impulsando un proceso de fortalecimiento de

¹⁹⁴ La Resolución Defensorial N° 0019-2009/DP de fecha 28 de abril de 2009, creó el Programa de Ética Pública, Prevención de la Corrupción y Políticas Públicas (PEPPCPP), el cual está adscrito a la Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad.

¹⁹⁵ Informe de Adjuntía N° 001-2011-DP/APCSG-PEPPCPP.

¹⁹⁶ Fue creada mediante Decreto Supremo N° 016-2010-PCM. Tiene como objeto contribuir en la articulación, coordinación y planificación, a mediano y largo plazo, de las acciones a cargo de las entidades públicas y privadas dirigidas a prevenir y combatir la corrupción en el país, así como realizar la supervisión y seguimiento del cumplimiento del Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción. Está integrada por los presidentes del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Consejo Nacional de la Magistratura y Consejo de Ministros, también por la Fiscal de la Nación, la Alcaldesa de Lima Metropolitana, el Ministro de Justicia, así como el Coordinador de la Asamblea Nacional de Gobiernos Regionales, el Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep), la Directora Ejecutiva del Consejo Nacional para la Ética Pública (Proética) y el Secretario Técnico del Foro del Acuerdo Nacional.

capacidades de líderes de la sociedad civil y funcionarios públicos en las ciudades de Chiclayo, Ayacucho, Arequipa, Cusco, Abancay, Ica y La Libertad. Estos grupos, organizados en redes de acción colectiva, reciben asistencia permanente de las oficinas defensoriales, que les proporcionan criterios y herramientas para la elaboración de sus planes de vigilancia.

Transparencia y acceso a la información pública

La Defensoría del Pueblo continuó realizando diversas actividades para contribuir con el fortalecimiento de un Estado transparente, descentralizado y respetuoso del derecho de acceso a la información pública.

Así, 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, el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y su reglamento.

Cuadro N° 5
MOTIVOS DE QUEJA MÁS FRECUENTES
EN ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA—2011

N°	HECHO VULNERADO	TOTAL	%
1	Omisión de respuesta en el plazo legal.	2,994	90.95
2	Negativa a recibir peticiones, cobros arbitrarios y exigencia de otros requisitos ilegales.	233	7.08
3	Respuesta no motivada, parcial o incongruente.	65	1.97
TOTAL		3 292	100

Fuente: Defensoría del Pueblo-Sistema de Información Defensorial

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Las Oficinas Defensoriales atendieron diversas quejas de la ciudadanía, principalmente por inobservancia del plazo legal para la entrega de la información, como se aprecia en el cuadro N° 5.

A pesar de que el artículo 11.b del TUO de dicha ley establece un plazo no mayor de siete días para la atención de tales solicitudes, con la posibilidad de ser prorrogado excepcionalmente por cinco días, nuestras oficinas en el país continuaron atendiendo quejas por incumplimiento del plazo legal.

Asimismo, cabe señalar que en otras oficinas, como las de Moquegua y Piura, se constató la existencia de cobros indebidos o arbitrarios por costo de reproducción, situación que restringe el ejercicio del derecho. Igualmente, en Áncash y en Moquegua se advirtió que diversas entidades públicas exigían

requisitos adicionales, ilegales, no justificados e incluso arbitrarios para acceder a la información.

En ese mismo orden de ideas, nuestra institución supervisó de manera permanente a las distintas entidades públicas a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad sobre transparencia y acceso a la información pública, específicamente respecto al cumplimiento de los plazos para entregar la información solicitada, 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.

Hemos continuado capacitando a funcionarios y servidores públicos. Asimismo, desarrollamos talleres de capacitación a funcionarios y organizaciones de la sociedad civil sobre el derecho de acceso a la información pública en el marco del proyecto de “Fortalecimiento de capacidades de los gobiernos regionales y de las organizaciones de la sociedad civil para asegurar la transparencia en la gestión pública”.

Desde este año, además, la Defensoría del Pueblo forma parte de una red de intercambio entre organismos y/o entidades públicas que supervisan la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública en Bolivia (Ministerio de la Transparencia), México (Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales), Uruguay (Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información) y Chile (Consejo para la Transparencia). Estos países están trabajando de manera conjunta en los temas referidos a indicadores, archivos, jurisprudencia, capacitación y difusión del derecho de acceso a la información pública, entre otras materias afines.

Transparencia en los gobiernos regionales y locales

Como en años anteriores, los portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipalidades provinciales que se encuentran en las capitales de departamento, incluyendo a la Provincia Constitucional del Callao, fueron supervisados trimestralmente. Esta supervisión verificó el cumplimiento de la difusión y la actualización de información relacionada con su gestión mediante sus portales de transparencia, conforme a lo regulado en el marco legal vigente.¹⁹⁷

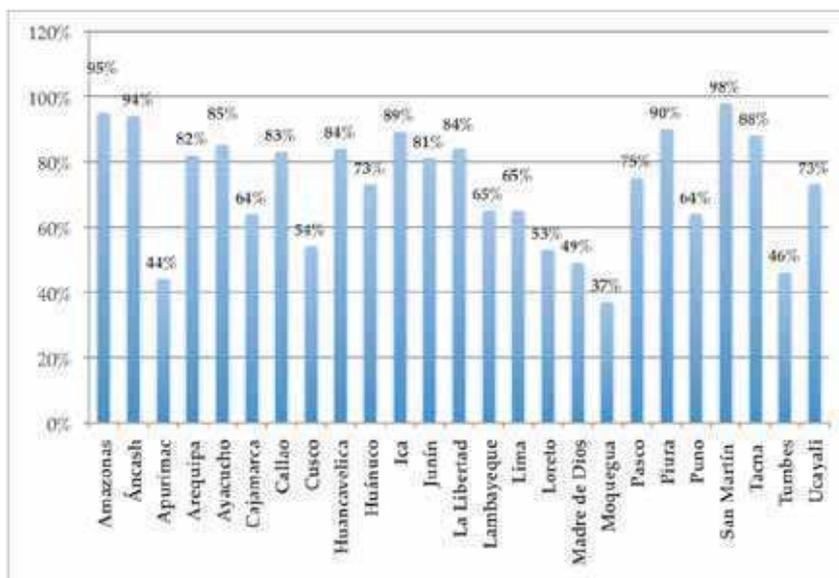
Asimismo, se supervisó el nivel de implementación del Portal de Transparencia Estándar (PTE) en cada uno de los gobiernos regionales y municipalidades

¹⁹⁷ Esta legislación comprende, principalmente, *i*) el TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y su Reglamento, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, *ii*) la Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización, *iii*) la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, y, finalmente, *iv*) la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.

provinciales supervisadas, conforme a los criterios previstos en la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, aprobados por la Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM.

Supervisión de los portales de transparencia de los gobiernos regionales.- El promedio anual del nivel general de cumplimiento en la difusión de información en los portales de transparencia de los gobiernos regionales fue de 73%, lo cual significó un incremento de 10 puntos porcentuales respecto del promedio anual alcanzado en el año 2010 (63%). El nivel general de cumplimiento fue mejorando trimestralmente (53%, 74%, 81% y 83%, respectivamente), lo cual muestra un mayor compromiso de los gobiernos regionales en este tema (ver gráfico N° 3)

Gráfico N° 3
PROMEDIO ANUAL DE CUMPLIMIENTO
SUPERVISION DE LOS PORTALES DE TRANSPARENCIA
DE LOS GOBIERNOS REGIONALES 2011
NIVEL GENERAL DE CUMPLIMIENTO



Como se aprecia en el gráfico anterior, el Gobierno Regional de San Martín, en el promedio anual, obtuvo el mejor nivel general de cumplimiento (98%). Se debe destacar que dicha entidad obtuvo este porcentaje en la supervisión correspondiente al primer, segundo y cuarto trimestre del 2011. Lo siguieron, con el mejor promedio anual, los Gobiernos Regionales de Amazonas (95%), Áncash (94%) y Piura (90%).

Por el contrario, el Gobierno Regional de Moquegua registró el más bajo desempeño, alcanzando solo el 37%, seguido de los GR de Apurímac (44%), Tumbes (46%) y Madre de Dios (49%).

El rubro con mayor difusión fue constituido por las actividades oficiales del Presidente/a Regional, nombre del funcionario responsable de la actualización del portal y enlace de comunicación con los ciudadanos (95%), seguido del rubro de documentos normativos y de gestión (87%). Los rubros sobre información presupuestal actualizada y prácticas de buen gobierno tuvieron la menor difusión durante el año (77% y 69%, respectivamente).

Supervisión de los portales de transparencia de las municipalidades provinciales ubicadas en capitales de departamento.- El promedio anual de nivel general de cumplimiento en la difusión de información mediante los portales de transparencia de las municipalidades provinciales supervisadas fue de 60%, lo cual representó un incremento significativo de 25 puntos porcentuales respecto del promedio anual alcanzado en el año 2010 (35%).

El nivel general de cumplimiento de las municipalidades provinciales en cada trimestre fue variado. Así, en el primer trimestre obtuvieron en promedio 47% de nivel general de cumplimiento; en el segundo trimestre, su nivel subió a 66%; en el tercer trimestre bajó a 58% y en el cuarto se recuperó, alcanzando un 69%. En comparación con los resultados del 2010, las municipalidades provinciales supervisadas mejoraron significativamente su nivel de cumplimiento en la implementación de este mecanismo de transparencia.

Las municipalidades provinciales de Huamanga y de Tacna obtuvieron, respectivamente, el mejor nivel anual general de cumplimiento (93%). La Municipalidad de Huamanga obtuvo el 100% de nivel general de cumplimiento en la supervisión correspondiente al segundo, tercer y cuarto trimestre del 2011. En tanto, la de Tacna obtuvo el 100% en la supervisión correspondiente al tercer trimestre del mismo año. Le siguieron, con el mejor promedio anual, las municipalidades provinciales de Puno (91%), Lima (86%) y Piura (82%).

Por el contrario, la Municipalidad Provincial de Tambopata registró el más bajo desempeño en el promedio anual, alcanzando el 0% de nivel general de cumplimiento, seguido de las municipalidades provinciales de Chachapoyas (34%), Cusco (40%) y Maynas (40%).

Respecto a los rubros de información supervisados, al igual que en el caso de los GR, el rubro con mayor difusión a nivel local fue el correspondiente a las actividades oficiales del Alcalde, nombre del funcionario responsable de la actualización del portal y enlace de comunicación con el público (87%), seguido del rubro de documentos normativos y de gestión (73%). Asimismo, los rubros sobre información presupuestal actualizada y prácticas de buen gobierno tuvieron menor difusión durante en el año (65% y 49%, respectivamente).

Supervisión de la implementación del portal de Transparencia Estándar (PTE).- Finalmente, se observó un bajo nivel en la implementación del PTE de los

Gobiernos Regionales y las municipalidades provinciales bajo supervisión. En el promedio anual, el nivel de implementación de los PTE de los GR fue de 60%, mientras que el de las municipalidades provinciales fue de 49%.

Ello pone en evidencia que aún es necesario seguir promoviendo que los GR y las municipalidades provinciales concentren la información sobre transparencia en el PTE, cuya finalidad es uniformizar la presentación de la información en todos los portales de las entidades de la administración pública, de modo que se facilite la búsqueda de información a los ciudadanos y ciudadanas.

En ese sentido, nuestra institución reiteró a dichas entidades la recomendación de que actualicen la información difundida a través de sus portales institucionales por lo menos una vez por mes, recordando que esta información debe ser cierta, actual, precisa y completa. Asimismo, se les recordó la importancia de colocar claramente la última fecha de actualización, de ser posible en forma específica en cada enlace donde se encuentra ubicada la información.

Igualmente, se les recomendó: *i)* mantener actualizado el TUPA de la entidad y colocarlo en un lugar preferencial y destacado de su portal, *ii)* emplear formatos de fácil descarga que permitan a los ciudadanos y ciudadanas acceder a la información en el menor tiempo posible y *iii)* implementar sus Portales de Transparencia Estándar, a fin de mantener toda la información en un solo espacio y facilitar el acceso a la información de la entidad.

Asimismo, en el marco de la ejecución del proyecto “Fortalecimiento de capacidades de los gobiernos regionales y de las organizaciones de la sociedad civil para asegurar la transparencia en la gestión pública”, financiado por el Fondo Fiduciario España-Pnud, se realizaron dos cursos virtuales dirigidos a comisionados y comisionadas de nuestra institución y a otros funcionarios públicos. Asimismo, se publicaron dos documentos. El primero, *Diagnóstico sobre las audiencias públicas de rendición de cuentas en seis gobiernos regionales*¹⁹⁸ y el segundo, *el Diagnóstico sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de acceso a la información pública en seis gobiernos regionales*.¹⁹⁹

En este caso, es de resaltar que, como resultado del trabajo realizado en el marco del proyecto, el Gobierno Regional de Lambayeque tuvo la iniciativa de aprobar una norma²⁰⁰ que incorpora la Oficina Regional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción a su estructura orgánica como un órgano de asesoramiento en la materia. Asimismo, nuestra intervención contribuyó a que el GR de Áncash apruebe su reglamento de audiencias públicas.

¹⁹⁸ Documento Defensorial N° 17.

¹⁹⁹ Documento Defensorial N° 18.

²⁰⁰ Ordenanza Regional N° 009-2011-GR.LAMB/CR, del 20 de abril.

A su vez, la labor de seguimiento a nuestras recomendaciones contribuyó a que el Gobierno Regional de Ayacucho y la Municipalidad Provincial de Huamanga, en coordinación con la Oficina Defensorial de Ayacucho, constituyan una mesa para la implementación de las recomendaciones formuladas. Ello generó que, en el caso de la Municipalidad Provincial de Huamanga, esta alcanzara el 100% de nivel general de cumplimiento en el segundo, tercer y cuarto trimestre.

Igualmente, este trabajo de seguimiento puso en relieve el buen nivel general de cumplimiento que alcanzaron los Gobiernos Regionales de San Martín y Áncash, así como la Municipalidad Provincial de Tacna.

Casos ilustrativos:

1. *Caso de la Universidad Nacional de Moquegua, por cobros ilegales o arbitrarios. (Expediente N° 1064-2011-MOQUEGUA)*

La Oficina Defensorial de Moquegua inició una investigación a la Universidad Nacional de Moquegua al advertir que su TUPA no contemplaba el costo del derecho de reproducción de los pedidos, al amparo de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Ante la omisión, dicha casa de estudios aplicaba una tasa por derecho de autenticación de documentos que ascendía a cincuenta céntimos por hoja.

El 11 de agosto, comisionados de nuestra institución sostuvieron una entrevista con el Secretario General de la universidad y le recordaron los alcances de la Ley N° 27806 sobre la regulación del costo de reproducción.

El 26 de agosto se recomendó²⁰¹ al Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad la modificación del TUPA de la entidad, debiendo contemplar el costo de reproducción de los pedidos al amparo de la referida norma. Asimismo, se recomendó suspender la aplicación del cobro por derecho de autenticación de documentos a los pedidos amparados en la misma ley, por no corresponder a dicho procedimiento.²⁰²

Estas recomendaciones fueron acogidas, según lo informado por la propia universidad.²⁰³

2. *Caso del ciudadano Demetrio René Mamani Calizaza, por exigencia de requisitos ilegales para acceder a información pública. (Expediente N° 401-2011-MOQUEGUA)*

²⁰¹ Recomendación emitida mediante Oficio N° 1120-2011-OD/MOQ, del 26 de agosto.

²⁰² Dicha recomendación fue reiterada mediante los Oficios N° 1299-2011 y N° 1370-2011.

²⁰³ Oficio N° 032-2011-CS-CO-UNAM, del 28 de octubre del 2011

El 4 de abril, el señor Demetrio Mamani presentó una queja contra la Municipalidad Distrital de Cuchumbaya, pues su pedido de acceso a la información no fue atendido porque dicha entidad consideraba que este no reunía las formalidades establecidas en la Ley N° 27444 y el Decreto Supremo N° 015-98, al no haber adjuntado copia de su Documento Nacional de Identidad.

El 8 de abril, nuestra institución solicitó²⁰⁴ al Municipio información sobre el caso²⁰⁵ y ante la falta de respuesta, recomendó²⁰⁶ la eliminación del requisito señalado, al no estar contemplado en la Ley N° 27806. Finalmente, la Municipalidad acogió nuestra recomendación y proporcionó la información.²⁰⁷

3. *Caso del Gobierno Regional de Pasco, por irregularidades en la contratación administrativa de servicios. (Exp. N° 48-2011-PASCO)*

Mediante información difundida por la prensa local, se supo que miembros y simpatizantes de la agrupación política Todos por Pasco accedieron a una plaza laboral en el Gobierno Regional de Pasco, sin que medie para ello un proceso de selección.

En una reunión con comisionados de la Defensoría del Pueblo, el Director de Recursos Humanos manifestó que se había seleccionado personal de apoyo que no contaba con contrato y que se regularizarían las convocatorias a las plazas por CAS de acuerdo con la disponibilidad económica. El 4 de febrero se solicitó información sobre las medidas correctivas adoptadas para garantizar que el acceso a la administración pública se realice conforme a los principios de igualdad de oportunidades, meritocracia y capacidad.

El 9 de febrero, el Gobierno Regional nos informó²⁰⁸ que la convocatoria para el proceso de contratación de personal CAS se realizó entre el 3 y 17 de enero y sus resultados fueron publicados en su Portal de Transparencia. Además, informó que se convocaría a un nuevo proceso de selección de personal para el 11 de febrero, el que también sería publicado en el portal institucional. Sin embargo, se observó que la página web contaba con información parcial del desarrollo del proceso de contratación.

De acuerdo con ello, nuestra oficina recomendó el inicio de un proceso administrativo disciplinario contra los miembros del comité de selección del proceso CAS por transgresión a los principios del Código de Ética de la Función Pública. Asimismo, recomendó que se determine la pertinencia de convocar las

²⁰⁴ Oficio N° 497-2011-DP/PD-MOQ, del 8 de abril.

²⁰⁵ Oficios N° 587-2011 y N° 862-2011-DP/OD-MOQ, del 06 de mayo y 30 de junio, respectivamente.

²⁰⁶ Oficio N° 760-2011--DP/OD-MOQ, del 8 de junio.

²⁰⁷ El mismo que se nos fue comunicado mediante el Oficio N° 004-2011-ELTYAIP/MDC.

²⁰⁸ Oficio N° 0069-2011-G.R.PASCO/PRES.

159 plazas objeto del proceso CAS desarrollado en enero, pues principios de legalidad y transparencia habían sido transgredidos.

Finalmente, el Gobierno Regional de Pasco²⁰⁹ conformó la Comisión de Concurso para la contratación de personal bajo el régimen especial CAS y otorgó un plazo de 60 días hábiles para que concluyan con el proceso de concurso conforme a ley.

4. *Caso del ciudadano Carlos Augusto Nolte Pérez, por incumplimiento del plazo legal para entregar información pública. (Expediente N° 1294-2011-HUÁNUCO)*

El ciudadano Carlos Augusto Nolte Pérez denunció que el 27 de abril solicitó a la Municipalidad Provincial de Huánuco información sobre el convenio suscrito con la empresa URBI, pero hasta el 6 de mayo no había obtenido respuesta.

Posteriormente, la municipalidad informó al ciudadano que el documento que solicitaba tenía la calidad de privado y que no podía ser puesto a su disposición.

El 26 de mayo, nuestra institución recomendó²¹⁰ a la municipalidad que, en primer lugar, entregue la información solicitada, previo pago del costo de reproducción; en segundo lugar, que designe al funcionario responsable de brindar la información pública, conforme al artículo 3 de la Ley N° 27806, y, en tercer lugar, que fortalezca las capacidades técnicas del mismo.

Finalmente, la Municipalidad entregó las copias solicitadas y designó al funcionario responsable de otorgar la información pública.²¹¹

5. *Caso de la Municipalidad Provincial de Huaraz, por exigencia de requisitos ilegales, para acceder a la información pública. (Expediente N° 243-2011-HUARAZ)*

A través de la página web de la Municipalidad Provincial de Huaraz se supo que el procedimiento de acceso a la información pública implementado en el TUPA de dicha entidad no se adecuaba a lo establecido en la Ley N° 27806, pues establece requisitos no contemplados, costos excesivos, entre otros.

Al respecto, se inició una investigación defensorial ante la Municipalidad Provincial de Huaraz para verificar si el procedimiento de acceso a la información pública implementado en su TUPA ha sido realizado en observancia de la citada

²⁰⁹ Resolución Ejecutiva Regional N° 0143-2011-G.R.PASCO/PRES.

²¹⁰ Oficio N° 404-2011-DP/HCO, del 26 de mayo.

²¹¹ Resolución N° 310-2011-MPHCO-A, del 28 de junio.

ley. El 3 de marzo, se recomendó a la municipalidad que adecúe el procedimiento a dicha ley, y el 16 de mayo, la comuna nos informó que su Concejo acordó de forma unánime rechazar nuestras recomendaciones.²¹²

El 1 de junio, solicitamos²¹³ al Alcalde un espacio en la agenda para la próxima sesión de Concejo para sustentar nuestras recomendaciones. Así, el 15 de junio la Municipalidad adecuó el procedimiento de acceso a la información pública a la ley en mención y, en noviembre, modificó el TUPA de la entidad.²¹⁴

6. *Caso del Programa Nacional de Asistencia Alimentaria-Pronaa, por irregularidades en la ejecución de los fondos y programas asistenciales. (Expediente N° 963-2011-LAMBAYEQUE)*

El 18 de marzo, personal de la Oficina Defensorial de Lambayeque realizó una visita de supervisión al centro de salud del distrito de Jayanca y verificó que los empaques de los productos “arroz corriente mejorado” y “pallar baby”, entregados por el Pronaa Lambayeque, para madres gestantes y niños menores de cinco años (de acuerdo con el Programa Integral de Nutrición), no cumplían con la publicación de las fechas de producción y de vencimiento, contraviniendo lo dispuesto en la norma sanitaria aprobada mediante Decreto Supremo N° 007-98-SA. Así, la buena calidad de los productos entregados resultaba dudosa.

El 17 de mayo, se comunicó al Pronaa Lambayeque²¹⁵ sobre el incumplimiento de la norma sanitaria y se le recomendó que disponga las medidas correctivas pertinentes, recomendación que fue acogida satisfactoriamente.

7. *Caso del ciudadano Jorge Julio Escobedo Castillo por incumplimiento del plazo legal para entregar información. (Expediente N° 1794-2011-CHIMBOTE)*

El 19 de septiembre, el ciudadano Jorge Julio Escobedo Castillo solicitó información a Hidrandina respecto de la obra “Remodelación de redes de distribución primaria, secundaria y conexiones domiciliarias de Esperanza Alta y San Pedro U.N Chimbote”. Sin embargo, la referida empresa omitió responder dicha solicitud.

Al respecto, nuestra institución solicitó información²¹⁶ sobre las razones de esta falta de atención, ante lo cual se argumentó la imposibilidad de brindar la información solicitada porque, a su entender,²¹⁷ Hidrandina se encuentra sujeta

²¹² Oficio N° 529-2011-MPHZ-SG.

²¹³ Oficio N° 455-2011-DP/OD-ANC, del 1 de junio.

²¹⁴ Ordenanza Municipal N° 20-2011-CM-MPH.

²¹⁵ Oficio N° 718-2011-DP/OD-LAMB, del 17 de mayo.

²¹⁶ Oficio N° 761-2011-DP/OD-ANC/M-CHIM, del 2 de noviembre.

²¹⁷ Mediante Carta GOHS-2724-2011, del 18 de noviembre de 2011, nos informó que se cursó al

al régimen privado y, en su caso, se aplica la excepción prevista en el artículo 9,²¹⁸ del Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el T.U.O. de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Frente a esta respuesta, se recomendó²¹⁹ a Hidrandina S.A., la adopción de medidas correctivas correspondientes, a fin de proporcionar la respuesta al requerimiento solicitado, teniendo en cuenta que, de acuerdo al artículo 8 del referido Decreto Supremo,²²⁰ la información solicitada guarda relación con el servicio que brinda. Posteriormente, la empresa acató nuestra recomendación y proporcionó la información requerida.²²¹

recurrente el documento GOHS-2666-2011, del 11 de noviembre.

²¹⁸ Artículo 9.- Personas jurídicas sujetas al régimen privado que prestan servicios públicos Las personas jurídicas sujetas al régimen privado descritas en el inciso 8) del Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444 que gestionen servicios públicos o ejerzan funciones administrativas del sector público bajo cualquier modalidad están obligadas a informar sobre las características de los servicios públicos que presta, sus tarifas y sobre las funciones administrativas que ejerce.

²¹⁹ Oficio N° 193-2012- DP/OD-ANC/M-CHIM, del 3 de febrero de 2012.

²²⁰ Artículo 8.- Entidades obligadas a informar. Las entidades obligadas a brindar información son las señaladas en el artículo 2 de la presente Ley. Dichas entidades identificarán, bajo responsabilidad de su máximo representante, al funcionario responsable de brindar información solicitada en virtud de la presente Ley. En caso de que éste no hubiera sido designado las responsabilidades administrativas y penales recaerán en el secretario general de la institución o quien haga sus veces. Las empresas del Estado están sujetas al procedimiento de acceso a la información establecido en la presente Ley.

²²¹ Mediante la Carta GOHS-286-2012, del 10 de febrero de 2012.

CAPÍTULO 3

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LAS REGIONES

3.1. Oficina Defensorial de Amazonas

En el 2011, la Oficina Defensorial de Amazonas atendió 1,432 casos, entre quejas (31%), petitorios (29%) y consultas (40%). En el caso de estas últimas, los temas consultados estuvieron relacionados, principalmente, con procesos judiciales y con temas educativos.

Cuadro N° 1
OFICINA DEFENSORIAL DE AMAZONAS
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	439	100.00%
Dirección Regional de Educación	140	31.89%
Gobiernos locales	102	23.23%
Dirección Regional de Salud	80	18.22%
Gobierno Regional de Amazonas	25	5.69%
EsSalud	18	4.10%
Otras	74	16.86%

Como lo muestra el cuadro N° 1, el Sector Educación, al igual que en años anteriores, ha ocupado el primer lugar en acumulación de quejas, principalmente la Dirección Regional de Educación de Amazonas y la Unidad de Gestión Educativa (en adelante UGEL) de Utcubamba. Si bien la incidencia de destakes irregulares, movimiento de personal inadecuado y licencias sin los requisitos exigidos por ley, entre otros, ha disminuido en comparación con el 2010, el número de quejas continúa siendo elevado. Destacan las quejas por falta de docentes en las zonas rurales, al no existir un control adecuado por parte de la autoridad educativa.

El segundo lugar lo ocupan los gobiernos locales, entre los que figuran la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, Bagua Grande y la Municipalidad Distrital de Molinopampa. El principal motivo de queja fue el cobro por concepto de “rectificación administrativa de partida de nacimiento por error atribuible al registrador”.

Otro de los problemas identificados es la vulneración del derecho de propiedad, pues las autoridades ediles no previeron, en los expedientes técnicos, la disponibilidad previa de los terrenos para la ejecución de determinados proyectos (construcción de trochas carrozables, por ejemplo). Asimismo, se han presentado casos de incumplimiento del plazo para entregar información pública solicitada por los ciudadanos, de conformidad con la Ley N° 27806.

El tercer lugar lo ocupa el Sector Salud, cuyas quejas mayoritariamente están relacionadas con la falta de personal asistencial en los establecimientos de salud, sobre todo de las zonas más alejadas. Estas plazas no son cubiertas debido a que la remuneración ofertada no cubre las expectativas de los profesionales de salud. Otro problema frecuente es el desabastecimiento o la falta de un abastecimiento oportuno de medicamentos e insumos médicos. En razón de ello, la Dirección Regional de Salud de Amazonas y la Red de salud de Chachapoyas son las más quejadas.

El cuarto lugar corresponde a las distintas instancias del Gobierno Regional. Las quejas relacionadas con esta institución tienen que ver con vulneraciones al derecho de petición (negativa a brindar información dentro del plazo de ley) e incumplimiento de obligaciones laborales.

En el quinto lugar, EsSalud ha sido quejado por irregularidades en los concursos públicos para contratar personal asistencial y administrativo.

3.2. Oficina Defensorial de Áncash

De los 1,378 casos atendidos por la Oficina Defensorial de Áncash, las quejas representan el 53.48%, los petitorios el 21.55% y las consultas, el 24.96%. Cabe precisar que los temas materia de consulta están, en su mayoría, relacionados con procesos judiciales y con procedimientos administrativos. En el cuadro N° 2, se aprecia las instituciones más quejadas ante esta oficina.

Cuadro N° 2
OFICINA DEFENSORIAL DE ÁNCASH
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	737	100.00%
Gobiernos locales	262	35.55%
Dirección Regional de Educación	103	13.98%
Dirección Regional de Salud	73	9.91%
Gobierno Regional de Áncash	50	6.78%
EsSalud	29	3.93%
Otras	220	29.85%

Los gobiernos locales, principalmente la Municipalidad Provincial de Huaraz y la Municipalidad Distrital de Independencia, fueron las instituciones más quejadas, por la omisión a dar respuesta en el plazo legalmente establecido y por la negativa o demora en brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública.

La Dirección Regional de Educación de Áncash (DREA) ocupa el segundo lugar. La mayoría de sus casos son por quejas contra instituciones educativas estatales por restricciones al acceso y/o la continuidad en el sistema educativo. La Institución Educativa (en adelante I.E) Antonio Raimondi y la I.E. G.U.E. Mariscal Toribio de Luzuriaga, ambas del distrito de Independencia, y la I.E. La Libertad, de Huaraz, han sido las más quejadas.

En el caso de la DREA, las quejas presentadas estuvieron referidas a irregularidades en la contratación de personal y por incumplimiento de obligaciones laborales. Asimismo, se presentaron quejas por irregularidades en la atención de denuncias administrativas contra las UGEL de Huaraz, Huaylas y Huari.

El tercer lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud, en atención a las quejas contra diversos centros de salud. El Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz acumula la mayor cantidad de quejas, seguido por los nosocomios de las Redes de Huaylas Sur, Huaylas Norte, Conchucos Sur y Conchucos Norte. Las quejas estuvieron relacionadas con deficiencias en la calidad de atención a los usuarios, la falta de información clara y precisa respecto al tratamiento y/o medicamento a emplear, la falta de personal asistencial (por desplazamientos irregulares de personal) y el desabastecimiento o escasez de medicamentos.

El Gobierno Regional de Áncash se ubica en cuarto lugar, por quejas concernidas con irregularidades en la atención de denuncias administrativas e incumplimiento de obligaciones laborales.

El quinto lugar lo ocupa EsSalud, en atención a las quejas presentadas contra los centros asistenciales de salud, principalmente contra el Hospital de Huaraz y Pomabamba. Las quejas estuvieron referidas a la inadecuada organización administrativa que dificulta la atención médica, la demora en otorgamiento de citas telefónicas, incumplimiento de la Ley de Emergencia, deficiencias en la calidad de atención a los usuarios y la falta de información clara y precisa respecto al tratamiento y/o medicamento a emplear.

Módulo de Atención de Chimbote

De los 1,907 casos atendidos por el Módulo de Atención de Chimbote, las quejas representan el 31.25%, los petitorios el 16.10% y las consultas, el 52.65%. Cabe señalar que las consultas más frecuentes estuvieron referidas a

la tramitación de procesos judiciales, especialmente en materia penal (hurto y homicidio), violencia familiar y alimentos. En el cuadro N° 3 hemos consolidado información de las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 3
MÓDULO DE ATENCIÓN DE CHIMBOTE
INSTITUCIONES MÁS QUEJAS—2011

Total de quejas ingresadas	596	100.00%
Gobiernos locales	157	26.34%
Unidades de Gestión Educativa Local – Santa, Casma y Pallasca	89	14.93%
Sub Región Pacífico	56	9.40%
Sedachimbote S.A.	43	7.21%
Redes de Salud – Minsa	43	7.21%
Otras	208	34.90%

Los gobiernos locales del Santa, Casma y Pallasca fueron las instituciones más quejadas. Sus quejas se relacionaron con la omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, la negativa a recibir peticiones, las afectaciones del debido procedimiento, la ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de limpieza pública y la inejecución de resoluciones administrativas.

Las UGEL de El Santa, Casma y Pallasca ocupan el segundo lugar. En su mayoría, los casos estuvieron vinculados con quejas contra los colegios estatales por obstaculizar la continuidad en el sistema educativo, por no atender a las solicitudes dentro del plazo y por irregularidades en la asistencia de los docentes, entre otros.

El tercer lugar lo ocupa la Sub Región Pacífico, cuyas quejas están relacionadas con la inejecución de resoluciones administrativas, afectaciones al debido procedimiento e irregularidades en la atención de denuncias.

La empresa prestadora de servicios de saneamiento de Chimbote, Casma y Huarney (EPS SedaChimbote S.A.) ocupa el cuarto lugar. En el caso de EPS SedaChimbote S.A., las quejas presentadas por los ciudadanos corresponden a la negativa o demora injustificada para reparar fallas, la interrupción arbitraria o injustificada del servicio, los cobros arbitrarios o excesivos y los problemas en el proceso de facturación del consumo.

Por último, contra la Dirección Regional de Salud fueron presentadas quejas por deficiencias en la atención de los usuarios, omisión a dar respuesta por escrito dentro del plazo legal, negligencia médica y desabastecimiento o escasez de medicamentos.

3.3. Oficina Defensorial de Apurímac

En el 2011, la Oficina Defensorial de Apurímac atendió a 1,659 casos; el 51% fueron quejas, el 18%, petitorios y el 31%, consultas. Las consultas más frecuentes estuvieron referidas a procesos judiciales de alimentos, por derechos de propiedad y posesión. En el cuadro N° 4 se hace un listado de las cinco instituciones más quejadas en esta oficina.

Cuadro N° 4
OFICINA DEFENSORIAL DE APURIMAC
INSTITUCIONES MÁS QUEJAS—2011

Total de quejas ingresadas	846	100.00%
Dirección Regional de Salud	208	24.59%
Dirección Regional de Educación	167	19.74%
Gobiernos locales	139	16.43%
Policía Nacional del Perú (PNP)	68	8.04%
Gobierno Regional de Apurimac	62	7.33%
Otras	202	23.88%

Este año, el mayor número de quejas se concentró en el sector Salud, el cual registró un incremento de 44%, porcentaje que guarda relación con la instalación de un módulo de atención en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega, que, es la entidad más quejada en este sector, seguida de la Dirección de Salud y el Establecimiento de Salud Bellavista (Abancay). La mayoría de quejas responde a la demora en las atenciones de salud y en la entrega de las historias clínicas, falta o ausencia de personal y maltrato físico o psicológico de enfermeras y personal técnico.

La segunda institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación, la I.E. César Vallejo y la I.E. Manuel Jesús Sierra Aguilar, por afectación de la gratuidad de la educación y por otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo (pago de la cuota de Apafa, pago por alumnos nuevos, compra de distintivos, pago por examen de selección o exigencia de cursos de nivelación, entre otros). Igualmente, por un inadecuado control de los directores respecto de la asistencia docente.

Los gobiernos locales se encuentran en tercer lugar. Las acciones que generan dichas quejas son la omisión a dar respuesta a las solicitudes, los cobros indebidos y la exigencia de requisitos no contemplados en la norma, así como la negativa de registradores civiles a realizar rectificaciones administrativas. En este rubro, la Municipalidad Provincial de Abancay y las distritales de Progreso y de Curahuasi acumularon el mayor número de quejas.

En cuarto lugar se encuentra la XVI Dirtepol, principalmente las comisarías de Bellavista y Carahuasi, en Abancay, Progreso y Chuquibambilla, en Grau, por incumplimiento o demora en realizar las diligencias de investigación preliminar o en el registro de estas. Asimismo, por la exigencia indebida del certificado de reconocimiento médico legal como requisito para recibir denuncias por violencia familiar o lesiones.

El Gobierno Regional de Apurímac es la quinta institución más quejada, principalmente por el incumplimiento de obligaciones laborales, como la falta de pago de remuneraciones en el caso de contratos por proyectos, y por la omisión a dar respuesta a solicitudes.

Módulo de Atención Defensorial de Andahuaylas

El Módulo Defensorial de Andahuaylas atendió 1,309 casos recibidos tanto en la sede territorial como durante los viajes itinerantes. De ellos, el 19.25% son quejas, el 37% petitorios y el 44%, consultas.

Cuadro N° 5
MÓDULO DE ATENCIÓN DE ANDAHUAYLAS
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	252	100.00%
Unidades de Gestión Educativa Local de Andahuaylas y Chincheros	59	23.41%
Gobiernos locales	54	21.43%
Policía Nacional del Perú (PNP)	27	10.71%
Dirección Regional de Salud	16	6.35%
Corte Superior de Justicia de Apurímac	10	3.97%
Otras	86	34.13%

Como se aprecia en el cuadro N° 5, las UGEL de las provincias de Andahuaylas y Chincheros acumularon el mayor número de quejas por irregularidades en la contratación de docentes, incumplimiento de los plazos en procesos disciplinarios y omisión a dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Los gobiernos locales de Andahuaylas y Chincheros se encuentran en segundo lugar. Las quejas más frecuentes en dichas entidades estuvieron referidas al incumplimiento de plazos y a la omisión a dar respuesta.

La PNP se ubica en tercer lugar. Sus quejas están referidas al incumplimiento de las diligencias para la investigación policial y a la dilación en la investigación preliminar, sobre todo en casos de violencia familiar.

Los establecimientos de salud ocupan el cuarto lugar, presentando quejas por el incumplimiento de plazos en el procedimiento administrativo y por demora o negativa a brindar al paciente su historia clínica u otros documentos relacionados con su salud.

La Corte Superior de Justicia de Apurímac ocupa el quinto lugar por quejas por falta de celeridad procesal en el trámite de los recursos y en la programación de las audiencias, así como por la negativa o el condicionamiento a recibir denuncias o demandas en los Juzgados de Paz de los distritos, argumentando que los hechos no son de su competencia.

3.4. Oficina Defensorial de Arequipa

La Oficina Defensorial de Arequipa presentó un incremento sustancial del número de casos recibidos: 16.26% más que en el 2010. De este total, el 33% correspondió a quejas, el 24%, a petitorios y el 43% a consultas.

Los temas más consultados guardaron relación con procesos judiciales y administrativos. Asimismo, las instituciones más quejadas fueron las indicadas en el cuadro N° 6.

Cuadro N° 6
OFICINA DEFENSORIAL DE AREQUIPA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	1,435	100.00%
Gobiernos locales	526	36.66%
EsSalud	173	12.06%
Dirección Regional de Educación	126	8.78%
Dirección Regional de Salud	110	7.67%
Oficina de Normalización Previsional	69	4.81%
Otras	431	30.03%

Las quejas contra los gobiernos locales han sido recogidas, principalmente, a través de nuestros viajes itinerantes y estuvieron referidas a problemas en la tramitación de documentos de identidad, acceso a la información pública, presupuesto participativo, participación ciudadana y rendición de cuentas, así como a cobros indebidos de arbitrios y contaminación ambiental. Las municipalidades más quejadas fueron las distritales de Cerro Colorado y de Cayma.

En relación con EsSalud, las quejas estuvieron referidas a problemas con la infraestructura, el abastecimiento de insumos y medicamentos, el retardo excesivo en otorgamiento de citas, maltrato a los usuarios y la entrega de información

incompleta. Estas quejas fueron presentadas contra el Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo y el Hospital Yanahuara.

En la Dirección Regional de Educación, los casos más recurrentes estuvieron ligados a la supervisión del proceso de matrículas (cobros condicionados de cuota Apafa para matrícula, inasistencia del personal docente, infraestructura inadecuada). En este contexto, la I.E. Honorio Delgado Espinoza fue la entidad más quejada. Otro factor importante fue la falta de previsión del presupuesto de mantenimiento, lo que ha ocasionado la postergación del inicio de labores escolares frente a lluvias y otros eventos climatológicos, situación que se evidenció en el caso de la I.E. Independencia América.

El cuarto lugar lo ocupa la Dirección Regional de Salud, cuyas quejas estuvieron referidas, en su mayoría, a cobros indebidos por copias de historias clínicas, desabastecimiento de medicamentos, mala atención en salud, que se agrava por la falta de personal y de presupuesto para la mejora de infraestructura. Dichas quejas fueron presentadas, principalmente, contra los hospitales Regional Honorio Delgado Espinoza y el Goyeneche, pues los hospitales cuentan con más de cincuenta y cien años, respectivamente.

El quinto lugar lo ocupa la Oficina de Normalización Provisional, cuyas quejas fueron presentadas contra su sede regional, como consecuencia del proceso de descentralización de dicha entidad.

3.5. Oficina Defensorial de Ayacucho

La Oficina Defensoría de Ayacucho atendió 6,149 casos. De ellos, el 14.39% fueron quejas; el 14.64%, petitorios y el 70.97%, consultas. Estas últimas estuvieron vinculadas con temas de violencia familiar, violencia política (reparaciones, entrega de constancias, inscripciones RUV), entre otros. En el cuadro N° 7 se presenta un listado de las instituciones más quejadas.

Cuadro N° 7
OFICINA DEFENSORIAL DE AYACUCHO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	885	100.00%
Dirección Regional de Educación	280	31.64%
Gobierno locales	115	12.99%
Dirección Regional de Salud	86	9.72%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos – Saneamiento	48	5.42%
Gobierno Regional de Ayacucho	47	5.31%
Otras	309	34.92%

La Dirección Regional de Educación, en particular las UGEL Huamanga y Cangallo, así como las I.E. Mariscal Cáceres y Simón Bolívar fueron las instituciones más quejadas: por casos vinculados con vulneraciones al debido procedimiento y al derecho a la gratuidad de la educación, al incumplimiento de la currícula educativa e irregularidades en la asistencia docente.

Los gobiernos locales ocupan el segundo lugar. Las Municipalidades Provinciales de Huamanga, La Mar y Vilca Huamán reportan el mayor número de quejas, por afectaciones al debido procedimiento, falta de pago de remuneraciones y honorarios profesionales, incumplimiento de plazos para atender solicitudes y restricciones arbitrarias en la inscripción del nacimiento.

La Dirección Regional de Salud se ubica en el tercer lugar. En este caso, (destaca) el alarmante incremento (de casi 100%) de muertes maternas en relación con el 2010. La mayoría de las quejas fueron contra el Hospital Regional de Ayacucho y la Red de Salud de Huamanga por una deficiente atención de las gestantes durante la etapa prenatal, así como a la falta de seguridad de las pacientes, especialmente de zonas rurales.

Otros casos estuvieron ligados a negligencias médicas, afectación de derechos laborales del personal contratado en establecimientos de salud, restricciones en la entrega de certificados de nacido vivo, así como maltratos y falta de información a los usuarios.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua y Saneamiento de Ayacucho, ubicada en el cuarto lugar, fue quejada por cobros excesivos, falta de servicio y calidad del servicio de agua potable. En algunos de estos casos, la intervención de nuestra institución se hizo también ante la Sunass, cuando los casos pasaron, en revisión, a dicha entidad.

El Gobierno Regional ocupa el quinto lugar. Las quejas más frecuentes estuvieron referidas a demoras u omisiones en atender solicitudes ciudadanas o el trámite de los procedimientos administrativos, así como a afectaciones a derechos laborales.

Módulo de Atención Defensorial de Huanta

El Módulo de Atención de Huanta reportó 1,310 casos, de los cuales: el 9.08% fueron quejas, el 19.16%, petitorios y el 71.76%, consultas. En el cuadro N° 8 registra a las instituciones más quejadas en este Módulo.

Cuadro N° 8
MÓDULO DE ATENCIÓN DE HUANTA
INSTITUCIONES CONTRA LAS CUALES MÁS QUEJAS
FUERON RECIBIDAS 2011

Total de quejas ingresadas	119	100.00%
Direcciones Regionales de Educación	29	24.37%
Municipalidad de Huanta	21	17.65%
Red de Salud Ayacucho Norte	13	10.92%
Institutos Superiores Públicos de Huanta	13	10.92%
Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE)	7	5.88%
Otras	36	30.25%

La Dirección Regional de Educación ocupó el primer lugar, por quejas referidas a la inadecuada ejecución del presupuesto para mantenimiento de locales de las instituciones educativas y ausencia de docentes. Las I.E Gonzáles Vigil y María Auxiliadora fueron las más quejadas en este rubro. Asimismo, la UGEL Huanta recibió el mayor número de quejas por irregularidades en las acciones de personal docente (contratación, destaque y reasignaciones).

El gobierno local de Huanta ocupa el segundo lugar debido a reiteradas quejas por incumplimiento de obligaciones laborales, inejecución de resoluciones administrativas, inejecución de obras públicas e incumplimiento de plazos en la entrega de información pública.

La Unidad Ejecutora Red de Salud Ayacucho Norte (Uersan) ocupa el tercer lugar, debido a trato inadecuado a los usuarios, actos de negligencia médica en el Hospital de Apoyo de Huanta y otros centros de salud, así como por irregularidades en la contratación, destagues y reubicaciones de los trabajadores asistenciales.

En cuarto lugar aparece registrado el Sector Educación, principalmente los institutos superiores públicos de Huanta, cuyos representantes han exigido cobros injustificados, condicionando el pago de los mismos, para la realización de las prácticas preprofesionales del alumnado, las que se realizan de, forma gratuita, en las diferentes instituciones existentes en esta ciudad.

La Oficina Descentralizada de Procesos Electorales (ODPE-Huanta) ocupa el quinto lugar en razón de que, en los últimos procesos electorales, se ha recibido quejas por cambios de mesas de votación no solicitados por los electores.

Módulo de Atención Defensorial de Puquio

El Módulo de Atención de Puquio atendió 1,201 casos, de los cuales el 15.99% fueron quejas; el 11.32% petitorios y el 72.69%, consultas. Estas últimas estuvieron referidas a procesos judiciales, penales y civiles, así como procedimientos administrativos vinculados con salud y educación. En el cuadro N° 9 se aprecia a las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 9
MÓDULO DE ATENCIÓN DE PUQUIO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	192	100.00%
Dirección Regional de Educación	57	29.69%
Dirección Regional de Salud	28	14.58%
Gobiernos locales	24	12.50%
Ministerio Público	18	9.38%
Gobernaciones - Ministerio del Interior	14	7.29%
Otras	51	26.56%

La Dirección Regional de Educación acumula el mayor número de quejas, siendo las instituciones educativas Santa Rosa de Lima N° 24008 y Andrés Avelino Cáceres y la UGEL Lucanas–Puquio, las que han presentado quejas, principalmente, por inasistencia de docentes y por irregularidades en los procesos de contratación del personal docente y auxiliar administrativo.

La Dirección Regional de Salud ocupa el segundo lugar. Las quejas estuvieron referidas a deficiencias en la calidad de la prestación del servicio de salud, falta o ausencia de personal y por limitaciones geográficas de acceso a estos servicios (centros de salud ubicados en zonas distantes). Los establecimientos con mayor número de quejas fueron el Hospital de Apoyo de Puquio Felipe Huamán Poma de Ayala, Centro de Atención Primaria II Puquio (Red Asistencial de EsSalud Ica) y al Centro de Salud de Huanchis (Lucanas).

En tercer lugar se ubicaron los gobiernos locales. Entre ellos, el más quejado fue el Municipio Provincial de Lucanas. Las quejas estuvieron vinculadas al incumplimiento de plazos en los procedimientos administrativos y en la entrega de la información pública solicitada, así como por la negativa injustificada a entregar esta última. Asimismo, hubo quejas por falta o ausencia de personal y por irregularidades en la ejecución de los fondos públicos.

El cuarto lugar corresponde al Ministerio Público, cuyo mayor número de quejas está referido al incumplimiento de plazos en el marco de la aplicación del Nuevo Código Procesal Penal y, en el caso del Ministerio Público de Lucanas,

por dificultades en la atención de los ciudadanos quechuahablantes, dado que el personal fiscal no habla dicho idioma.

Las Gobernaciones ocupan el quinto lugar. Gran parte de estas quejas corresponde a la Gobernación Provincial de Lucanas, por irregularidades en la asistencia del personal y por desatención de las solicitudes de garantías personales y posesorias.

3.6. Oficina Defensorial de Cajamarca

La Oficina Defensorial de Cajamarca atendió un total de 2,489 casos: 552 quejas, 379 petitorios y 1,558 consultas.

Cuadro N° 10
OFICINA DEFENSORIAL DE CAJAMARCA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	552	100.00%
Dirección Regional de Educación	134	24.28%
Dirección Regional de Salud	129	23.37%
Gobierno locales	128	23.19%
Policía Nacional del Perú (PNP)	37	6.70%
Gobierno Regional de Cajamarca	17	3.08%
Otras	107	19.38%

Como se aprecia en el Cuadro N° 10, al igual que en el año anterior, el Sector Educación es el más quejado. Esto se debe a que persisten los problemas de afectación del derecho a la educación: condicionamiento para el acceso y permanencia en el sistema educativo, condicionamiento de matrícula o ratificación de la misma al pago de cuota de Apafa, exigencia de compra de uniformes o material educativo; inasistencias de docentes y movimientos irregulares de personal, entre otros.

La Dirección Regional de Salud ocupa el segundo lugar, por quejas referidas a la falta de información a los usuarios del servicio sobre los procedimientos de atención y afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) y por la falta de medicamentos o existencia de medicamentos caducos, entre otros.

Los gobiernos locales ocupan el tercer lugar por quejas relacionadas con el incumplimiento de pautas de buen gobierno y afectaciones al derecho a la identidad en los registros civiles.

La PNP ocupa el cuarto lugar. Al respecto, cabe señalar que muchas comisarías no registran denuncias por violencia familiar cuando la agraviada no presenta el reconocimiento médico legal, ni tienen actualizados sus libros de registros de detenidos y tampoco cumplen con las normas de homonimia para la identificación e individualización del presunto autor de un delito.

El Gobierno Regional de Cajamarca ocupa el quinto lugar, por quejas relacionadas, en su mayoría, con afectaciones al derecho al debido procedimiento.

Módulo de Atención Defensorial de Jaén

En este Módulo de Atención fueron atendidos 1,830 casos: el 21.20% fueron quejas, el 11.42% petitorios y el 67.38%, consultas referidas, en su mayor parte, a procedimientos administrativos. En el cuadro N° 11 se muestra la lista de las cinco instituciones más quejadas en este Módulo.

Cuadro N° 11
MÓDULO DE ATENCIÓN DE JAÉN
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	388	100.00%
Dirección Regional de Educación	120	30.93%
Gobiernos locales	96	24.74%
Dirección Regional de Salud	88	22.68%
Policía Nacional del Perú (PNP)	18	4.64%
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	10	2.58%
Otras	56	14.43%

Como en años anteriores, el Sector Educación es el más quejado, por situaciones vinculadas con exigencia de cobros ilegales en el proceso de matrícula, como ocurrió en las I.E. N 006–Morro Solar Jaén y Alfonso Villanueva Pinillolas. Asimismo la UGEL Jaén y la I.E.I N° 005-Bellavista registran quejas por irregularidades en el proceso de contratación y nombramiento de docentes.

En segundo lugar figuran las municipalidades provinciales de Jaén y San Ignacio, principalmente por inejecución de actos administrativos, vulneración al derecho a la identidad y a los derechos laborales de sus trabajadores.

En tercer lugar, la Dirección Regional de Salud, principalmente por temas relacionados con la calidad en la atención a la población en los centros de salud y por falta de personal médico y asistencial. El mayor número de quejas se registró contra el Hospital General de Jaén, Hospital II–Essalud Jaén y el Establecimiento de Salud Tabaconas (San Ignacio, Cajamarca).

La mayor parte de las quejas contra la PNP, que ocupa el cuarto lugar, fueron registradas por negativa a recibir denuncias, específicamente las referidas a violencia familiar, así como por negligencia en sus funciones, al no investigar las desapariciones de personas, en concreto de niños y adolescentes. Las comisarías La Sectorial PNP Jaén y Choros de Cutervo, fueron las entidades más quejadas.

En quinto lugar figura el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP): por irregularidades en la ejecución y/o fondos de programas sociales como el Pronaa y el Programa Juntos.

3.7. Oficina Defensorial del Callao

Las atenciones brindadas en la región Callao, y en las provincias de Barranca y Huaral llegaron a 5,583. Del total, el 19.92% fueron quejas; el 15.82% petitorios, y el 64.27%, consultas. Estas últimas estuvieron referidas, en su mayor parte, al derecho a la identidad y al trámite de procesos judiciales civiles y de familia. En el cuadro N° 12 se refiere a las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 12
OFICINA DEFENSORIAL DEL CALLAO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	1,112	100.00%
Gobiernos locales	302	27.16%
Policía Nacional del Perú (PNP)	156	14.03%
Dirección Regional de Educación	101	9.08%
Sedapal	86	7.73%
EsSalud	79	7.10%
Otras	388	34.89%

En el rubro gobiernos locales, la Municipalidad Provincial del Callao presenta el mayor porcentaje de quejas, principalmente por falta de respuesta a los pedidos y denuncias ciudadanas relacionadas con el cobro de arbitrios, las multas por infracciones de tránsito, las construcciones ilegales y los ruidos molestos.

La PNP se ubica en el segundo lugar. Las comisarías de El Callao y Ventanilla fueron las entidades más quejadas. En general, se recibió quejas por dilación en la investigación preliminar y por la negativa o el condicionamiento a recibir denuncias por violencia familiar.

La Dirección Regional de Educación del Callao, principalmente la UGEL de Ventanilla, es la tercera institución más quejada. En los primeros meses del año, se recibió quejas por la precariedad de la infraestructura e instalaciones de

sus instituciones educativas, problema identificado en casi toda la provincia, especialmente en Pachacútec y Ventanilla. En las supervisiones realizadas por nuestra institución, se constató –además– la insuficiencia de mobiliario y de materiales de enseñanza.

En el aspecto administrativo, las quejas estuvieron relacionadas con la omisión de dar respuesta en el plazo legal a los pedidos de información formulados por el personal docente y administrativo. Un número importante de quejas estuvo relacionado con el condicionamiento para el acceso al sistema educativo y el maltrato físico y/o psicológico hacia el alumnado.

Sedapal es la cuarta institución más quejada. Sus quejas estuvieron vinculadas con el incumplimiento de los estándares de calidad del servicio; con la negativa o demora injustificada, tanto para reparar fallas como para prestar el servicio de agua potable y alcantarillado; así como con la omisión a dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Un motivo de queja recurrente en este período ha sido el consumo excesivo del servicio con ocasión del cambio de medidores realizado por la empresa.

Finalmente, los centros asistenciales de EsSalud de la Red Sabogal del Callao ocupan el quinto lugar. Las quejas contra dichos centros estuvieron relacionadas con el desabastecimiento o la escasez de medicamentos o insumos médicos, la omisión a dar respuesta por escrito en el plazo legal, negligencias médicas y falta de información clara y completa sobre el tratamiento médico a seguir.

3.8. Oficina Defensorial del Cusco

La Oficina Defensorial del Cusco atendió 3,023 casos: el 32.95%, fueron quejas, el 21.87%, petitorios y el 45.19%, consultas. En el cuadro N° 13 se puede apreciar la lista de las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 13
OFICINA DEFENSORIAL DE CUSCO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	996	100.00%
Dirección Regional de Educación	261	26.20%
Gobiernos locales	145	14.56%
Policía Nacional del Perú (PNP)	94	9.44%
Dirección Regional de Salud	58	5.82%
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	55	5.52%
Otras	383	38.45%

La institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación, cuyas quejas estuvieron referidas, principalmente, al incumplimiento del plazo legal para entregar información pública y a la demora en atender solicitudes de los ciudadanos, a cobros indebidos en el proceso de matrículas, así como a maltrato físico y psicológico contra los alumnos y alumnas por parte del personal docente.

Los gobiernos locales ocupan el segundo lugar. Sus quejas giraron en torno al incumplimiento de obligaciones (pago de remuneraciones y pago a proveedores), demoras en entrega de información pública y en atención de solicitudes.

Las quejas contra la Policía Nacional, que se ubica en tercer lugar, estuvieron referidas a la negativa de algunas comisarías a recibir denuncias por violencia familiar, dilación en las investigaciones preliminares a su cargo, incumplimiento de funciones en la investigación preliminar y trato inadecuado a los ciudadanos.

La Dirección Regional de Salud, que ocupa el cuarto lugar, fue quejada, principalmente, por la negativa a brindar al paciente copia de su historia clínica, falta de información clara y completa respecto al tratamiento y/o medicamentos, presuntos maltratos en la prestación del servicio de salud, presuntas negligencias médicas y una espera prolongada para la obtención de turnos para atención médica especializada.

El quinto lugar lo ocupa la agencia regional del Reniec, por quejas relacionadas con el incumplimiento de plazos para la obtención del DNI, y por dilación en los trámites de cancelación y rectificación administrativa de partidas de nacimiento.

3.9. Oficina Defensorial de Huancavelica

La Oficina Defensorial de Huancavelica atendió un total de 3,844 casos: 16% de quejas, 15% de petitorios y 69% de consultas. Las consultas estuvieron referidas, principalmente, a procesos de alimentos, identidad, reparaciones y programas sociales, dada la ausencia de consultorios jurídicos gratuitos en esta región. Las instituciones más quejadas pueden ser apreciadas en el cuadro N° 14.

Cuadro N° 14
OFICINA DEFENSORIAL DE HUANCAMELICA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	632	100.00%
Dirección Regional de Educación	170	26.90%
Gobiernos locales	102	16.14%
Dirección Regional de Salud	70	11.08%
Gobierno Regional de Huancavelica	55	8.70%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos - Electricidad	39	6.17%
Otras	196	31.01%

La Dirección Regional de Educación de Huancavelica ocupa, por cuarto año consecutivo, el primer lugar de esta lista. Las quejas se refirieron, principalmente, a irregularidades en los procesos de contratación docente en el Programa Estratégico de Logros de Aprendizaje (PELA), y a la inoperancia en la investigación de casos que afectan la integridad física y psicológica de los estudiantes. Otro grupo importante de quejas estuvo relacionado con los procesos de contratación docente en las UGEL Huancavelica y Tayacaja, ya reiteradas quejas por cobros ilegales en las instituciones educativas a nivel de zonas urbanas.

Los gobiernos locales ocupan el segundo lugar. La Municipalidad Provincial de Huancavelica registra reiteradas quejas por incumplimiento de obligaciones laborales. La Municipalidad Distrital de Acoria fue quejada por inejecución de resoluciones administrativas, inejecución de obras públicas e incumplimiento de plazos en la entrega de la información pública.

La Dirección Regional de Salud es la tercera institución más quejada, por vulneraciones derechos laborales del personal de salud y por la demora en la entrega de ambulancias nuevas, pese a que estas últimas permanecían por más de un año en sus respectivos depósitos.

Asimismo los establecimientos de salud de las zonas rurales ubicadas en los distritos de Yauli y Lircay registran quejas por trato inadecuado a los usuarios de los servicios de salud, la omisión en la adopción de medidas correctivas para otorgar de manera gratuita el certificado de nacido vivo y la escasez de medicamentos en las farmacias.

El Gobierno Regional de Huancavelica ocupa el cuarto lugar, por irregularidades en los procesos de contratación de personal, adquisición de bienes y servicios, así como por las omisiones para adoptar medidas correctivas. Por otro lado, las irregularidades en la ejecución de obras a cargo del Gobierno Regional han generado un incremento de las quejas de las poblaciones beneficiarias.

La región de Huancavelica presenta un alto registro de quejas por irregularidades en la prestación del servicio de electricidad, de las cuales las más recurrentes son por faltas de medidas de seguridad en las conexiones y redes eléctricas, problemas con el alumbrado público, interrupciones intempestivas y facturación excesiva.

3.10. Oficina Defensorial de Huánuco

La Oficina Defensorial de Huánuco atendió 3,093 casos. Esto supone un aumento del 23,62% frente a los 2,502 del año 2010, continuando una tendencia ascendente iniciada en el 2007. Del número total de casos: el 31.04% han sido quejas, el 41.90%, petitorios, y el 27.6%, consultas, vinculadas principalmente con procesos judiciales de alimentos y de abandono familiar. En el cuadro N° 15 se encuentran registradas las instituciones más quejadas.

Cuadro N° 15
OFICINA DEFENSORIAL DE HUÁNUCO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	960	100.00%
Dirección Regional de Educación	193	20.10%
Gobiernos locales	155	16.15%
Dirección Regional de Salud	108	11.25%
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	66	6.88%
Policía Nacional del Perú (PNP)	63	6.56%
Otras	375	39.06%

Como se aprecia, la quinta parte de las quejas corresponde al Sector Educación. La mayor cantidad de estas quejas fueron presentadas contra diversas instituciones educativas, la UGEL y la Dirección Regional de Educación de Huánuco, por cobros indebidos en el período de matrícula o por condicionamientos que inciden en la continuidad del acceso a la educación, aunque también por maltratos a niños y niñas, problemas en los pagos o peticiones de docentes, e irregularidades en concursos o gestiones para sus desplazamientos.

En segundo lugar se encuentra el conjunto de municipalidades provinciales, entre las que destaca la Municipalidad Provincial de Huánuco. Las quejas se refieren al incumplimiento de sus deberes de buen gobierno, especialmente a los de transparencia y a cobros no justificados en el TUPA, entre otras.

La Dirección Regional de Salud y sus dependencias principalmente el Hospital Regional Hermilio Valdizán ha triplicado el número de quejas del 2010. Las más relevantes se relacionan con la calidad de la atención a los pacientes, quienes reportan maltratos en diversos servicios, así como cobros indebidos y

descoordinaciones para la atención de referencias entre establecimientos de salud. Casos como estos se presentaron, por ejemplo, en el centro de salud Carlos Showing Ferrari, del distrito de Amarilis.

Por su parte, la Agencia Regional del Reniec sufrió un incremento en el número de sus quejas. La mayoría de ellas se debió a la exigencia de requisitos ilegales para la obtención del DNI y por la entrega de información deficiente respecto de los trámites.

De otro lado, la PNP ocupa el quinto lugar, principalmente, por negativa o condicionamiento al momento de recibir denuncias y por deficiencias en la tramitación de notificaciones, afectando el derecho al acceso a la justicia de los ciudadanos y ciudadanas. Casos como estos se registraron en las comisarías de Huánuco y del distrito de Amarilis.

Módulo de Atención de Tingo María

Los 2,065 casos registrados en el 2011 en este Módulo de Atención representan una cifra superior en un 58.48% a los 1,303 del 2010. Del número total de casos: el 20.77% fueron quejas, el 53.22% petitorios y el 26% consultas. De estas últimas, las más recurrentes estuvieron ligadas a denuncias por agresiones entre particulares y a procesos judiciales de alimentos. El cuadro N° 16 lo muestra claramente:

Cuadro N° 16
MÓDULO DE ATENCIÓN DE TINGO MARÍA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	429	100.00%
UGEL Leoncio Prado	63	14.69%
Policía Nacional del Perú (PNP)	62	14.45%
Dirección Regional de Salud	50	11.66%
Gobiernos locales	40	9.32%
Ministerio Público	38	8.86%
Otras	176	41.03%

Es el primer año en el cual el Sector Educación y, en particular, la UGEL Leoncio Prado, figura en el primer lugar de las instituciones más quejadas: por quejas sobre cobros o condicionamientos indebidos para el acceso a la educación y por incumplimiento de obligaciones laborales.

El Frente Policial Huallaga-PNP se mantiene en el segundo lugar, por quejas relacionadas con el uso desproporcionado de la fuerza y por ausencia de representante del Ministerio Público en operativos policiales, en el contexto

de estado de emergencia. Asimismo, se recabó quejas contra las comisarías por dilación e incumplimiento de funciones en algunas investigaciones preliminares.

La Dirección Regional de Salud —y, en particular, el Hospital de Tingo María— ocupa el tercer lugar, por quejas por deficiencias en la calidad de la atención a los usuarios, desabastecimiento de medicamentos y, algunas, por negligencia médica.

Los gobiernos locales, principalmente la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, ocupan el cuarto lugar, por quejas vinculadas con la omisión de dar respuesta a las solicitudes y por la inejecución de obras de inversión pública.

El Ministerio Público ocupa el quinto lugar, principalmente por dilación en las investigaciones preliminares, quejas que han sido recibidas tanto contra la Primera como contra la Segunda Fiscalía Provincial Penal de Leoncio Prado.

3.11. Oficina Defensorial de Ica

La Oficina Defensorial de Ica atendió 4,545 casos: el 17% fueron quejas, el 5% petitorios y el 78%, consultas. Respecto a las consultas, los temas más frecuentes han estado relacionados con procesos judiciales e investigación fiscal, procedimientos administrativos y labor de la Defensoría del Pueblo. En este último caso, en relación con el año 2010 (4,072 casos), se registró un incremento del 11.61%. Veámoslo en el cuadro N° 17, en seguida:

Cuadro N° 17
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	753	100.00%
Gobiernos locales	140	18.59%
Dirección Regional de Educación	118	15.67%
EsSalud	71	9.43%
Distrito Judicial de Ica	67	8.90%
Dirección Regional de Salud	63	8.37%
Otras	294	39.04%

La mayor cantidad de quejas recibidas contra los gobiernos locales (en especial contra las municipalidades provinciales de Ica y Chincha) han sido por la falta de respuesta dentro del plazo legal, exigencia de cobros excesivos por la entrega de información pública, irregularidades en la atención de denuncias y afectaciones al debido procedimiento.

Con relación al Sector Educación, las quejas estuvieron centradas en vulneraciones al debido procedimiento administrativo. Es importante señalar que estas quejas fueron presentadas, principalmente, por profesoras y profesores quienes no obtuvieron respuesta a sus peticiones en el plazo legal o porque no se consideraban sus argumentos al momento de resolverse estas. Casos como estos fueron presentados contra las UGEL de Pisco, Chincha y Nazca.

Respecto del Sector Salud, tanto contra Essalud como contra la Dirección Regional de Salud, las quejas estuvieron relacionadas con deficiencias en la calidad del servicio y, específicamente, porque no se brinda información clara y suficiente sobre el tratamiento médicos o sobre o las medicamentos recetados.

También se presentaron quejas por restricciones en la afiliación al Seguro Integral de Salud (SIS) y a su cobertura. En el caso particular de Essalud, la falta de una programación oportuna de las citas fue el principal obstáculo. Cabe señalar que, en este caso, las quejas más recurrentes fueron dirigidas contra los establecimientos de EsSalud Augusto Hernández Mendoza, de Ica y Antonio Skrabonja, de Pisco.

En el Poder Judicial, las quejas estuvieron relacionadas, principalmente, con la falta de información sobre el estado de los expedientes y con la dilación en el trámite de los mismos. Este tipo de casos fueron presentados contra los Juzgados de Paz Letrado de Ica, Pisco, Chincha y Nazca y contra los Juzgados Civiles de Ica.

3.12. Oficina Defensorial de Junín

La Oficina Defensorial de Junín atendió 5,218 casos: el 26.22% fueron quejas, el 10.81% petitorios y el 62.97%, consultas, estas últimas sobre temas relacionados con procesos judiciales de alimentos y de violencia familiar.

Cuadro N° 18
OFICINA DEFENSORIAL DE JUNÍN
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de Quejas Ingresadas	1,368	100.00%
Dirección Regional de Educación	426	31.14%
Gobiernos locales	355	25.95%
Dirección Regional de Salud	148	10.82%
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	49	3.58%
Policía Nacional del Perú (PNP)	49	3.58%
Otras	341	24.93%

Como se aprecia en el cuadro N° 18, la institución más quejada fue la Dirección Regional de Educación, en razón de que persisten condicionamientos de diversa índole para la matrícula; irregularidades en los procesos de reasignación docente y de personal administrativo; atención deficiente de las distintas direcciones de gestión, de las Cader, de las Coproa, así como de la propia Dirección Regional.

Las quejas contra los gobiernos locales, en particular la Municipalidad Provincial de Huancayo son, en su mayoría, por incumplimiento del plazo para atender solicitudes y de la normativa de manejo de los residuos sólidos. Asimismo, por la exigencia de requisitos ilegales para la inscripción de actas de nacimiento.

Los establecimientos de salud de las provincias de Huancayo (Hospitales Materno Infantil El Carmen y Daniel Alcides Carrión), Concepción, Jauja y Chupaca se ubican en el tercer lugar, debido a que existen deficiencias en la calidad de la atención en salud, así como ausencia del personal en sus guardias y/o turnos. Se presentaron, además, dificultades en la accesibilidad a los establecimientos, así como negligencias médicas, y deficiencias en la consignación de datos en las historias clínicas, así como del consentimiento informado.

Las quejas presentadas contra la Agencia Regional del Reniec, que ocupa el cuarto lugar, estuvieron referidas a la demora en resolver las solicitudes de cancelación de actas registrales (nacimiento, matrimonio y defunción), así como a la falta de información adecuada sobre los diversos trámites de identificación.

Finalmente, fueron presentadas quejas contra la PNP (Departamento de Apoyo del Ministerio Público), mayormente por dilación en el trámite de las investigaciones preliminares, por negativa a recibir denuncias y, en menor medida, contra el área de requisitorias, por la falta de una adecuada notificación a los requisitoriados, de las razones de su detención.

Módulo de Atención de La Merced

Este Módulo atendió 1,188 casos: el 24.52% fueron quejas, el 10.44% petitorios y el 64.90%, consultas, estas últimas vinculadas con procesos judiciales entre particulares, competencias de la Defensoría del Pueblo y ejercicio de los derechos civiles y políticos de la población. El cuadro N° 19 registra a las instituciones más quejadas en este Módulo.

Cuadro N° 19
MÓDULO DE ATENCIÓN DE LA MERCED
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	293	100.00%
Dirección Regional de Educación	83	28.33%
Gobiernos locales	65	22.18%
Dirección Regional de Salud	33	11.26%
Policía Nacional del Perú (PNP)	17	5.80%
Distrito Judicial de Junín	16	5.46%
Otras	79	26.96%

La Dirección Regional de Educación, particularmente la Unidad de Gestión Educativa Local de Chanchamayo, tuvo el mayor número de quejas, principalmente, por demora en la atención de solicitudes ciudadanas y por otras irregularidades en los procedimientos administrativos a su cargo.

El segundo lugar lo ocupan los gobiernos locales, por quejas vinculadas con irregularidades en los procesos de contratación pública y en la tramitación de procedimientos administrativos. En algunos casos, las quejas se refieren al uso indebido de bienes del Estado para beneficio personal. Casos como estos fueron presentados contra la Municipalidad Provincial de Chanchamayo y la Municipalidad Distrital de Perené.

La Dirección Regional de Salud ocupa el tercer lugar. En este caso, las quejas están referidas a deficiencias en la calidad de la atención a los pacientes, a la falta de personal especializado, a la falta de información clara y completa respecto al tratamiento y/o la medicación. Existen también casos de presunta negligencia médica, ausencia del personal en los establecimientos de salud y afectaciones del derecho al debido procedimiento. Cabe señalar que, en este caso, las quejas fueron presentadas, principalmente, contra el Hospital de Apoyo de La Merced–Chanchamayo.

El cuarto lugar lo ocupa la PNP, por dilaciones en la etapa de investigación preliminar y por negativa a recibir denuncias. Estas quejas han sido presentadas, principalmente, contra las comisarías de Chanchamayo y de San Ramón.

Las quejas contra el Poder Judicial, que ocupa el quinto lugar, están vinculadas, principalmente, con la falta de celeridad e incumplimiento de plazos en la tramitación de los procesos judiciales. Cabe señalar que, dichas quejas fueron presentadas contra el Primero y el Segundo Juzgado Penal y contra la Segunda Sala Mixta de Chanchamayo

Módulo de Atención de Satipo

El Módulo de Atención de Satipo registró 1,066 casos: el 20.73% correspondió a quejas, el 22.42% a petitorios y el 56.85% a consultas. En este último caso, los temas más recurrentes de consulta han sido en materia de derecho a la educación (proceso de matrícula y traslados), procesos judiciales y derechos en dependencias policiales. En el cuadro N° 20 se registra a las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 20
MÓDULO DE ATENCIÓN DE SATIPO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	221	100.00%
Dirección Regional de Educación	91	41.18%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos Electricidad	24	10.86%
Dirección Regional de Salud	24	10.86%
Gobiernos locales	22	9.95%
Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec)	17	7.69%
Otras	43	19.46%

El Sector Educación, particularmente las UGEL de Satipo y Río Tambo, concentraron el mayor número de quejas, principalmente por inasistencia de docentes, manejo inadecuado de los recursos destinados al mejoramiento de la infraestructura de las instituciones educativas, entre otros.

Por otro lado, las quejas por el servicio público de electricidad, ocupan el segundo lugar. Estas estuvieron vinculadas con cobros arbitrarios, problemas en el proceso de facturación del consumo, interrupción arbitraria o injustificada del servicio y demora injustificada para reparar las fallas, por parte de la empresa Electro Centro.

La Dirección Regional de Salud ocupa el tercer lugar. En nuestras distintas visitas de supervisión verificamos la demora o negativa a brindar al paciente copia de su historia clínica u otro documento relacionado con su salud, así como la falta de información clara y completa respecto del diagnóstico, tratamiento y/o la medicación de los pacientes. Cabe señalar que casos como estos fueron presentados contra el Hospital Higa Arakaki de Satipo.

En el caso de los gobiernos locales, especialmente la Municipalidad Provincial de Satipo, las quejas se relacionaron, principalmente, con la omisión o retardo en atender solicitudes ciudadanas.

Las quejas contra la Agencia Regional del Reniec de Satipo, que ocupan el quinto lugar, estuvieron relacionadas con restricciones o negligencia en la emisión de documentos de identidad personal e irregularidades en los procedimientos administrativos propios de esta entidad.

3.13. Oficina Defensorial de La Libertad

La Oficina Defensorial de La Libertad atendió 7,754 casos (9% más que en el año 2010): 1,191 quejas (15%), 593 petitorios (8%) y 5,970 consultas (77%). Los temas más recurrentes de consulta, como se observa en el cuadro N° 21, fueron sobre procesos judiciales y sobre la labor de nuestra institución.

Cuadro N° 21
OFICINA DEFENSORIAL DE LA LIBERTAD
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	1,191	100.00%
Dirección Regional de Educación	260	21.83%
Gobiernos locales	242	20.32%
Dirección Regional de Salud	126	10.58%
EsSalud	88	7.39%
Gobierno Regional de La Libertad	77	6.47%
Otras	398	33.42%

La Dirección Regional de Educación de La Libertad, a diferencia del 2010, concentra el mayor número de quejas, las mismas que están relacionadas con afectación del derecho al debido procedimiento, la obstaculización de la continuidad en el sistema educativo, condicionamientos para el acceso al sistema educativo, afectación al derecho a la gratuidad de la educación, entre otros.

Los gobiernos locales ocupan el segundo lugar. El Servicio de Administración Tributaria de Trujillo ha registrado un elevado número de quejas por la demora en resolver las solicitudes y/o reclamos presentados por los ciudadanos. Asimismo, en este rubro figuran las quejas presentadas contra la Municipalidad Provincial de Trujillo, por la aprobación de ordenanzas municipales, cuya puesta en marcha perjudica a un gran sector de personas, tales como la seguridad de los escolares.

Otras de las municipalidades provinciales quejadas es la Municipalidad Provincial de Virú, cuyas quejas estuvieron referidas a la afectación de derechos ambientales (contaminación por residuos sólidos, contaminación sonora, contaminación por aguas residuales), así como al incumplimiento de los estándares de calidad del agua potable.

Las quejas contra la Dirección Regional de Salud y EsSalud, que ocupan el tercer y cuarto lugar, están relacionadas, en su gran mayoría, con la inadecuada actuación del personal médico y no médico, ya sea por no informar en forma clara y completa sobre el tratamiento, medicamentos a emplear, trámite administrativo a seguir y/o exigir requisitos adicionales a los que establece la ley, para acceder al servicio de salud.

Las quejas contra el Gobierno Regional, que ocupa el quinto lugar, estuvieron referidas a la demora en otorgar licencias de conducir; con la omisión de dar respuesta en el plazo legal, incumplimiento del plazo para brindar información pública, incumplimiento de obligaciones laborales, la contaminación por metales pesados, y la falta de actuación de la entidad regional para atender la problemática de la Quebrada de León, cuyo cauce se encuentra saturado y con construcciones ilegales, lo que representa un alto riesgo para la población.

3.14. Oficina Defensorial de Lambayeque

Esta Oficina Defensorial atendió 4,220 casos, muchos de ellos en viajes itinerantes. Del total, el 29% fueron quejas, el 9% petitorios y el 62% consultas, estas últimas sobre procesos de alimentos, reconocimiento judicial de hijos y procedimiento de reclamos sobre servicios de saneamiento. El cuadro N° 22 registra a las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 22
OFICINA DEFENSORIAL DE LAMBAYEQUE
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	1,236	100.00%
Gobiernos locales	337	27.27%
Dirección Regional de Educación	157	12.70%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos Saneamiento	153	12.38%
Oficina de Normalización Provisional (ONP)	97	7.85%
Dirección Regional de Salud	82	6.63%
Otras	410	33.17%

A diferencia de años anteriores, en el 2011 se registró un número importante de quejas contra las municipalidades provinciales de Chiclayo, Lambayeque y Ferreñafe. Estas quejas estuvieron referidas a la demora en adoptar medidas frente a las empresas ejecutoras de obras por cambio de redes de agua y alcantarillado o pavimentación de calles, eliminación de desmonte, desvío de transportes, entre otros.

Otro grupo importante de quejas estuvo referido a irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas asistenciales, ausencia de supervisión a las condiciones en las que los proveedores realizan el transporte de la leche cruda de vaca para los comités de vaso de leche; e incumplimiento del plazo legal para brindar información pública.

Las quejas presentadas contra el Gobierno Regional, ubicado en el segundo lugar estuvieron relacionadas con la demora de investigar denuncias por malos tratos contra alumnos, condicionamiento de matrícula,

cobros indebidos, omisión o demora en dar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, entre otros.

Las quejas contra la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque (Epsel), ubicada en el tercer lugar, fueron, principalmente, por incumplimiento del procedimiento de registro y atención de reclamos operacionales, negativa o demora a reparar fallas operacionales de aniegos de aguas servidas y posible contaminación ambiental.

La ONP, que ocupa el cuarto lugar fue quejada, principalmente, por demora excesiva en la calificación de los pedidos de pensión y de los recursos de reconsideración. A diferencia de años anteriores, la ONP aparece como una de las entidades quejadas, debido al proceso de desconcentración de esta entidad.

La Gerencia Regional de Salud, que ocupa el quinto lugar, fue quejada, principalmente, por irregularidades en la atención de denuncias contra personal de salud, demora en la emisión de informes solicitados por los ciudadanos en sus denuncias por crianza de aves de corral en zonas residencias, canes peligrosos y contaminación ambiental, así como en la atención de reclamos de los trabajadores de los diversos centros y puestos de salud del departamento.

3.15. Oficina Defensorial de Lima

La Oficina Defensorial de Lima atendió 30,113 casos: el 29.01% fueron quejas, el 6.53%, petitorios y el 64.46% consultas. La mayor parte de las consultas estuvo referida al procedimiento administrativo en general, temas previsionales y laborales. En el cuadro N° 23 se registra a las instituciones más quejadas.

Cuadro N° 23
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	8,735	100.00%
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	4,615	52.83%
Gobiernos locales	755	8.64%
Poder Judicial (PJ)	371	4.25%
Policía Nacional del Perú (PNP)	327	3.74%
Ministerio de Educación	327	3.74%
Otras	2,340	26.79%

La ONP es la entidad más quejada. Estas quejas se relacionaron, principalmente, con la dilación en el trámite de la solicitud de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones y en el trámite de la pensión de jubilación, irregularidades en el trámite del bono de reconocimiento e incumplimiento en el pago de la pensión provisional.

Cabe agregar, que, desde el mes de septiembre del 2011 se han retomado con mayor agilidad los niveles de coordinación con la ONP,²²² encontrándose en vías de implementación la posibilidad de acceder a información actualizada y precisa del estado de los expedientes administrativos pendientes de calificar en dicha entidad.

En segundo lugar se encuentran las municipalidades. Entre los municipios que registran mayor cantidad de quejas se encuentran la Municipalidad Metropolitana de Lima, seguida de los municipios distritales de La Victoria, San Miguel y Chorrillos. Las quejas contra estas instituciones se relacionaron con la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, afectaciones del derecho al debido procedimiento e irregularidades en la atención de las denuncias vecinales.

El tercer lugar lo ocupa el Poder Judicial. Las quejas más frecuentes fueron por la falta de celeridad procesal en los procesos judiciales. Cabe señalar que los órganos jurisdiccionales más quejados fueron los juzgados penales y los contencioso-administrativos de Lima, así como la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema.

La PNP ocupa el cuarto lugar. Las quejas más frecuentes estuvieron relacionadas con el incumplimiento del pago de la pensión de los policías y/o derechohabientes bajo el régimen del Decreto Ley N° 19846, Ley de Pensiones Militar-Policial, dilación en la investigación preliminar y a la negativa o condicionamientos para recibir denuncias en las comisarías.

Finalmente, el Sector Educación, particularmente las UGEL N° 3 y la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, ocupó el quinto lugar. Los casos presentados se relacionaron con irregularidades en las contrataciones y nombramiento del personal docente y afectaciones al derecho al debido procedimiento.

3.16. Oficina Defensorial de Lima Norte

Esta Oficina Defensorial registró 4,609 casos: el 25.6% fueron quejas, el 10.48% petitorios y el 63.90% consultas. Estas últimas estuvieron relacionadas con procesos de alimentos, el derecho a la identidad, entre otros.

²²² Sub Dirección de Atención al Asegurado, unidad orgánica encargada de coordinar las quejas reportadas por la Defensoría del Pueblo.

Cuadro N° 24
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA NORTE
INSTITUCIONES MÁS QUEJAS 2011

Total de quejas ingresadas	1,181	100.00%
Gobierno locales	384	32.51%
Ministerio de Educación	195	16.51%
Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal)	163	13.80%
Poder Judicial	113	9.57%
Policía Nacional del Perú (PNP)	84	7.11%
Otras	242	20.49%

Como se aprecia en el cuadro N° 24, los gobiernos locales las entidades más quejadas, principalmente, por irregularidades en el ejercicio de la facultad sancionadora, en la atención de denuncias y ejecución de resoluciones, incumplimiento de plazos en los procedimientos administrativos y omisión de dar respuesta a las solicitudes ciudadanas. Las municipalidades distritales de San Martín de Porres y Los Olivos, y la Municipalidad Provincial de Oyón concentran la mayor cantidad de quejas.

En el Sector Educación, las quejas estuvieron, en su mayor número, dirigidas contra las UGEL N° 2 y N° 4, básicamente por dilación en dar respuesta por escrito a los pedidos formulados por los docentes sobre pago de bonificaciones, beneficios sociales, reasignaciones. Asimismo, por demora en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública, reclamos de los postulantes a los concursos de personal docente y/o administrativo, demora en la tramitación de procesos administrativos disciplinarios, entre otros.

Asimismo, se presentaron quejas por condicionamiento de la matrícula a pagos ilegales, por maltratos físicos y psicológicos contra los estudiantes, situación que se agrava porque la Cader, demora en culminar sus investigaciones y por quejas de que no verifica oportunamente el hecho denunciado.

Sedapal ocupa el tercer lugar de la lista. Las quejas demuestran que aún subsiste la insatisfacción de la población respecto del servicio de abastecimiento de agua, situación constante en los últimos años y que se expresa en los reclamos referidos a cobros excesivos, demora injustificada para prestar el servicio, entre otros.

En el cuarto lugar se ubica el Poder Judicial. En este caso fueron recurrentes las quejas por falta de celeridad en los procesos judiciales.

Finalmente, las quejas contra la PNP se relacionan con afectaciones del debido procedimiento, dilación en la investigación policial y negativa o condicionamientos para recibir denuncias, así como con el incumplimiento

de los deberes de función en la investigación preliminar. Casos como esta se registraron en las comisarías de El Progreso, Túpac Amaru, Sol de Oro Ancón e Independencia, principalmente.

3.17. Oficina Defensorial de Lima Sur

Esta Oficina Defensorial atendió 2,510 casos: el 24.66% fueron quejas, el 13.94% petitorios y el 61.39% consultas. Estas últimas estuvieron relacionadas con procedimientos administrativos, procesos judiciales y prestación de servicios públicos. En el cuadro N° 25 se consigna a las cinco instituciones más quejadas en esta Oficina Defensorial.

Cuadro N° 25
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA SUR
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	619	100.00%
Gobiernos locales	232	37.48%
Ministerio de Educación	116	18.74%
Poder Judicial	45	7.27%
Policía Nacional del Perú (PNP)	42	6.79%
Ministerio de Salud	35	5.65%
Otras	149	24.07%

Las municipalidades registran el mayor número de quejas, principalmente los municipios de Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores y Villa El Salvador. Las quejas más recurrentes fueron por irregularidades en la atención de denuncias vecinales y deficiencias en las acciones de fiscalización, control y sanción.

El Ministerio de Educación, particularmente las UGEL N°01 y 13, ocupa el segundo lugar, con quejas por demora en la resolución de reclamos contra los concursos públicos de nombramiento de docentes, falta de atención a las solicitudes de acceso a la información pública, e inadecuada fiscalización del proceso de matrícula.

El Poder Judicial, principalmente el Primer Juzgado Penal de San Juan de Miraflores, está ubicado en el tercer lugar y presenta quejas por diferentes vulneraciones al derecho al debido proceso. En el caso de la PNP, las quejas estuvieron referidas, principalmente, a demoras en la tramitación de investigaciones preliminares y en la atención a los usuarios. Estos casos se presentaron, por ejemplo, contra la comisaría de Villa María del Triunfo.

En quinto lugar se ubica el Ministerio de Salud, particularmente el Hospital María Auxiliadora, que registra quejas vinculadas, principalmente, con deficiencias en la atención de los usuarios, demoras en la asignación de turnos de atención, desabastecimiento de insumos y de medicamentos, entre otros. Cabe señalar que dichos casos también fueron presentados contra el el Hospital de EsSalud Uldarico Roca, de Villa El Salvador.

3.18. Oficina Defensorial de Lima Este

Esta Oficina Defensorial atendió 2,114 casos: el 38.69% quejas, el 12.49% peticitorios y el 48.82% consultas. La mayoría de estas últimas estuvo referida a procesos de alimentos, violencia familiar, derecho a la propiedad y derechos laborales.

Cuadro N° 26
OFICINA DEFENSORIAL DE LIMA ESTE
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de Quejas Ingresadas	818	100.00%
Gobiernos locales	362	44.25%
Ministerio de Educación	83	10.15%
Servicio de agua potable y alcantarillado de Lima (Sedapal)	65	7.95%
Ministerio de Salud	58	7.09%
Policía Nacional del Perú (PNP)	54	6.60%
Otras	196	23.96%

Como se aprecia en el cuadro N° 26, los gobiernos locales, particularmente los municipios de San Juan de Lurigancho, Santa Anita, Lurigancho-Chosica y El Agustino suman el mayor número de quejas, referidas principalmente al incumplimiento de plazos para la atención de denuncias. Por otro lado, los índices de inseguridad ciudadana han generado un segundo bloque significativo de quejas en relación con la política municipal sobre esta materia y la necesaria coordinación de la misma con la PNP.

Las quejas en el Sector Educación básicamente son contra la UGEL N° 6 (Ate, Lurigancho Cieneguilla, Chaclacayo, Santa Anita y La Molina), la UGEL N° 5 (San Juan de Lurigancho y El Agustino) y la UGEL N° 15 (los 32 distritos de la provincia de Huarochirí). Las quejas más recurrentes se presentaron por condicionamientos para el acceso al sistema educativo, maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo, irregularidades vinculadas a la asistencia de personal del Sector Educación, falta de transparencia o irregularidades en los procesos de admisión y evaluación, entre otros.

En relación con los servicios públicos, se ha recibido quejas por facturaciones atípicas contra Sedapal, si bien el procedimiento de reclamación se encuentra debidamente canalizado con los funcionarios de las empresas prestadoras de los servicios.

En materia de salud, se ha verificado el incremento de quejas por limitaciones al acceso al Seguro Integral de Salud (SIS) y al Aseguramiento Universal de Salud (AUS). En estos casos se puso en evidencia problemas en la capacitación del personal que maneja el sistema y en el apoyo logístico que garantiza la conectividad de los establecimientos de salud con el SIS.

Otras quejas presentadas estuvieron referidas a cobros indebidos por tarjetas de atención y por historias clínicas. Las instituciones más quejadas a este respecto fueron el Hospital Hipólito Unanue, establecimientos de salud y la Dirección de Salud VI-Lima Este.

Finalmente, contra la PNP se han presentado quejas por irregularidades en la tramitación de la investigación preliminar en denuncias sobre violencia sexual y familiar contra mujeres, niños y niñas. Las comisarías más quejadas fueron las de Santa Anita, Ate, Santa Clara, Huaycán, 10 de Octubre, Chosica y Chaclacayo.

3.19. Oficina Defensorial de Loreto

La Oficina Defensorial de Loreto atendió 3,049 casos: el 19.58% fueron quejas, el 28.44% petitorios y 51.98%, consultas, estas últimas relacionadas con procesos de alimentos, violencia familiar, derecho a la identidad, entre otros. En el cuadro N° 27 se aprecia la lista de las cinco instituciones más quejadas.

Cuadro N° 27
OFICINA DEFENSORIAL DE LORETO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	597	100.00%
Gobiernos locales	167	27.97%
Dirección Regional de Educación	141	23.62%
Gobierno Regional de Loreto	53	8.88%
Dirección Regional de Salud	47	7.87%
Policía Nacional del Perú (PNP)	25	4.19%
Otras	164	27.47%

Las municipalidades provinciales, entre ellas Maynas, Requena, Loreto-Nauta y Ramón Castilla, son las instituciones más quejadas, principalmente por restricciones ilegales en la inscripción de nacimiento, incumplimiento de

obligaciones laborales, incumplimiento del plazo para entregar información pública, demora en atender las solicitudes ciudadanas, entre otros.

En segundo lugar se encuentra la Dirección Regional de Educación, que concentró quejas por demora en atender las solicitudes ciudadanas, inasistencia de personal docente, inejecución de resoluciones administrativas e incumplimiento de plazo para entregar información pública.

El tercer lugar lo ocupa el Gobierno Regional de Loreto, con quejas relacionadas con el incumplimiento del plazo para entregar información pública, tala ilegal, omisión de brindar respuesta en el plazo legal, contaminación por hidrocarburos, incumplimiento de obligaciones laborales, entre otros.

Las quejas contra la Dirección Regional de Salud, que ocupa el cuarto lugar, estuvieron referidas, sobre todo, al desabastecimiento o escasez de medicamentos, a deficiencias en la atención a los usuarios, cobros indebidos, restricciones en la emisión del certificado de nacido vivo, entre otros.

El quinto lugar lo ocupa la PNP, por quejas vinculadas con irregularidades en la tramitación de denuncias, dilación en la investigación preliminar, negativas o condicionamientos a recibir denuncias y detenciones arbitrarias. Quejas como estas se presentaron contra la Comisaría de 9 de Octubre, Iquitos.

3.20. Oficina Defensorial de Madre de Dios

Esta Oficina Defensorial registró 1,226 casos: el 25.45% fueron quejas, el 24.55% petitorios y el 50%, consultas. Estas últimas, estuvieron vinculadas, principalmente, con violencia familiar, procesos de alimentos y de propiedad.

Cuadro N° 28
OFICINA DEFENSORIAL DE MADRE DE DIOS
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	312	100.00%
Dirección Regional de Educación	58	18.59%
Gobierno Regional de Madre de Dios	41	13.14%
Gobiernos locales	39	12.50%
Dirección Regional de Salud	27	8.65%
Policía Nacional del Perú (PNP)	24	7.69%
Otras	123	39.42%

En el cuadro N° 28 se aprecia que la Dirección Regional de Educación es la institución más quejada. Motivaron estas quejas, principalmente, el incumplimiento del pago de remuneraciones e irregularidades en la contratación de docentes.

El segundo lugar lo ocupa el Gobierno Regional, con quejas referidas al incumplimiento de pago de las remuneraciones en las distintas obras ejecutadas, irregularidades en la contratación de trabajadores en diferentes áreas y omisión de brindar respuesta las solicitudes de los ciudadanos.

El tercer lugar, ocupado por gobiernos locales como la Municipalidad Provincial de Tambopata y la distrital de La Piedra, agrupa quejas por omisión de brindar respuesta a las peticiones e incumplimiento de funciones de fiscalización y sanción de los establecimientos que emiten ruidos molestos.

Por su parte, las quejas contra la Dirección Regional de Salud y, en particular, contra el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, estuvieron referidas a las irregularidades en la contratación del personal y al trato inadecuado a los pacientes en los diferentes establecimientos de salud.

El quinto lugar lo ocupa la PNP, por trato inadecuado a los ciudadanos, negativa a recibir denuncias y dilación en las investigaciones policiales. Casos como estos fueron presentados contra la Comisaría de Tambopata.

3.21. Oficina Defensorial de Moquegua

La Oficina Defensorial de Moquegua atendió 1,618 casos: el 26.64% fueron quejas, el 16.01% petitorios y el 57.35%, consultas. Entre estas últimas, las más frecuentes estuvieron relacionadas con el incumplimiento de obligaciones entre particulares, derechos laborales, derechos del consumidor, servicios públicos y violencia familiar.

Cuadro N° 29
OFICINA DEFENSORIAL DE MOQUEGUA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	431	100.00%
Ministerio de Agricultura (Minag)	138	32.02%
Gobiernos locales	101	23.43%
Dirección Regional de Educación	68	15.78%
Gobierno Regional de Moquegua	28	6.50%
Universidad Nacional de Moquegua	16	3.71%
Otras	80	18.56%

Como se aprecia en el cuadro N° 29, el Programa de Mantenimiento de Infraestructura de Riego (PMIR) del Minag fue la institución más quejada, por la existencia de prestaciones personales no reconocidas a los agricultores integrantes de las Juntas de Regantes de la región Moquegua que participaron en dicho programa. Se registraron tanto casos individuales como colectivos. Todas las quejas fueron solucionadas por el PMIR, al producirse el pago de sus honorarios.

Un segundo grupo de instituciones quejadas está conformado por los gobiernos locales, principalmente las municipalidades provinciales de Mariscal Nieto e Ilo y la distrital de Samegua. Contra ellas se presentaron quejas por incumplimiento del plazo para la entrega de información pública, vulneración al derecho de petición e incumplimiento de obligaciones laborales, entre otros.

El Sector Educación ocupa el tercer lugar, por quejas referidas a irregularidades en la asistencia de personal docente, condicionamiento de la matrícula, e incumplimiento de obligaciones laborales. Casos como estos se presentaron en la UGEL de Mariscal Nieto y en la Dirección Regional de Educación de Moquegua. Cabe señalar que se ha notado una disminución en la cantidad de quejas recibidas en contra de este Sector por hechos vinculados al proceso de contratación docente, habida cuenta de la implementación de un nuevo procedimiento en el concurso para nombramientos y contratos por el Minedu.

Las quejas recibidas contra el Gobierno Regional, que ocupa el cuarto lugar, son principalmente por incumplimiento de obligaciones laborales y demoras en la atención de solicitudes ciudadanas.

Finalmente, en contra de la Universidad Nacional de Moquegua, que ocupa el quinto lugar, se presentaron quejas por incumplimiento de la ley de acceso a la información pública, afectaciones al debido procedimiento administrativo e incumplimiento de obligaciones laborales.

3.22. Oficina Defensorial de Pasco

Respecto del 2010, los casos atendidos se incrementaron en un 9.29% y sumaron 1,475 en total: el 36% fueron quejas, el 25% petitorios y el 39%, consultas. Estas últimas estuvieron vinculadas a procesos judiciales de alimentos y diversos procedimientos administrativos.

Cuadro N° 30
OFICINA DEFENSORIAL DE PASCO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADA 2011

Total de quejas ingresadas	532	100.00%
Dirección Regional de Educación	228	42.86%
Gobiernos locales	101	18.98%
Dirección Regional de Salud	46	8.65%
Gobierno Regional de Pasco	37	6.95%
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)	23	4.32%
Otras	97	18.23%

Como se aprecia en el cuadro N° 30, las quejas recibidas contra el Sector Educación estuvieron relacionadas con la inasistencia de personal docente, situación advertida, sobre todo, en nuestros viajes itinerantes a distritos rurales. Entre las instituciones educativas más quejadas se encuentran las ubicadas en el distrito de San Francisco de Asís de Yarusyacán y de Huancabamba, pertenecientes a la UGEL Pasco y Oxapampa, respectivamente.

También se registraron quejas por maltrato físico y psicológico contra estudiantes, especialmente en el ámbito de la UGEL Pasco: por cobros indebidos de la cuota de Apafa como condición para la matrícula, especialmente en instituciones educativas pertenecientes a la UGEL Oxapampa, así como las Chaupimarca y Yanacancha (UGEL Pasco). Asimismo, en los viajes itinerantes se ha detectado una inadecuada infraestructura de las instituciones educativas, la misma que ha sido puesta en conocimiento de las entidades competentes.

Los gobiernos locales, ubicados en el segundo lugar, fueron quejados por irregularidades en los requisitos solicitados para la inscripción de nacimiento, así como por negativa a atender denuncias de su competencia, principalmente. Entre los gobiernos locales más quejados se encuentran las municipalidades Provincial de Pasco y Distrital de Yanacancha.

Las entidades del Sector Salud ocupan el tercer lugar. Resaltan, en este caso, las quejas referidas al desabastecimiento o escasez de medicamentos o insumos médicos, especialmente en la Micro Red de Iscozacín en Oxapampa; así como a la falta de información clara y completa respecto del tratamiento y/o medicamentos a emplear, evidenciada en la Red Asistencial de Salud Pasco (EsSalud) y el Hospital Daniel Alcides Carrión de Pasco (Minsa).

En cuarto lugar se ubican las entidades que componen el Gobierno Regional, por irregularidades en el ejercicio de la potestad sancionadora, en la atención de denuncias e incumplimiento de obligaciones laborales.

Finalmente, el quinto lugar lo ocupa el MIMP, específicamente el Pronaa-Pasco, por quejas por irregularidades en la ejecución de los fondos y/o programas asistenciales, por retrasos y/o incumplimiento en la entrega de alimentos y por inadecuada utilización de las raciones por parte de las instituciones beneficiarias, entre otros.

3.23. Oficina Defensorial de Piura

La Oficina Defensorial de Piura atendió 7,252 casos: el 19% fueron quejas, el 3% petitorios y el 78%, consultas. Estas últimas estuvieron relacionadas con procedimientos administrativos, en particular, trámite de pensiones, procesos judiciales por derechos laborales, entre otros. En el cuadro N° 31 se aprecia la lista de las instituciones más quejadas.

Cuadro N° 31
OFICINA DEFENSORIAL DE PIURA
INSTITUCIONES CONTRA LAS CUALES MÁS QUEJAS
FUERON RECIBIDAS 2011

Total de quejas ingresadas	1,360	100.00%
Gobiernos locales	354	26.03%
Dirección Regional de Educación	243	17.87%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos – Saneamiento	214	15.74%
Dirección Regional de Salud	112	8.24%
Gobierno Regional de Piura	83	6.10%
Otras	354	26.03%

A diferencia del 2010, los gobiernos locales ocupan el primer lugar entre las instituciones más quejadas. Las municipalidades provinciales de Piura, Talara y Sullana, así como las distritales de Castilla, Catacaos y Cura Mori han recibido el mayor número de quejas, sobre todo por reclamaciones relacionadas con el funcionamiento irregular de establecimientos comerciales (bares, cantinas, talleres, etc.), construcciones antirreglamentarias e informales, funcionamiento de paraderos informales, deficiencias en la prestación del servicio de limpieza pública, paralización de obras públicas, entre otras.

Por su parte, las quejas formuladas contra la Dirección Regional de Educación de Piura, se han concentrado en el reclamo contra las instituciones educativas estatales de la región, por la afectación de la gratuidad de la educación en las diversas instituciones educativas, inadecuada infraestructura, ausencia de docentes, irregularidades en el desplazamiento de personal docente y maltratos físicos y psicológicos en la prestación del servicio educativo.

A pesar de los esfuerzos desplegados en el primer trimestre del año 2011 (supervisiones y formulación de recomendaciones) la existencia de cobros que impiden el acceso y/o continuidad al sistema educativo se mantiene, así como las quejas por maltrato físico y/o psicológico en la prestación del servicio educativo. Esta situación se agrava por las deficiencias en la investigación de estos casos por parte de la Cader y de la Coproa.

La EPS Grau aparece en el tercer lugar. El número de quejas contra esta entidad ha aumentado en un 17.7% en relación con el 2010, manteniéndose las reclamaciones por el mal funcionamiento de los sistemas de agua y alcantarillado, demora en la reparación de fallas, instalaciones inseguras, interrupción de los servicios y baja presión. Conviene resaltar que la EPS Grau S.A. ha implementado estrategias de comunicación que consideramos favorables, pues actualmente se vienen emitiendo comunicados permanentes, dirigidos a los usuarios, sobre los problemas en la prestación del servicio.

En lo que respecta a la Dirección Regional de Salud, que ocupa el cuarto lugar, los Hospitales Santa Rosa de Piura, Apoyo II de Sullana del Minsa, así como el Hospital Regional Cayetano Heredia de Piura y Jorge Reátegui Delgado de EsSalud, mantienen quejas por demora en la programación de citas, tratamientos médicos, referencias y contrarreferencias; desabastecimiento de medicamentos e insumos, sobre todo en zonas rurales; cobros indebidos; negligencia médica y ausencia de personal de salud.

Respecto a la asistencia de personal médico, la Oficina Defensorial de Piura desarrolló una supervisión en el Hospital Santa Rosa de Piura, con la finalidad de verificar el cumplimiento de horarios de atención a la ciudadanía. En dicha supervisión, se constató un alto nivel de desorganización en torno a la permanencia y atención de los médicos dentro del nosocomio.

Una situación coyuntural, que afectó la prestación del servicio de salud en la región, fue la huelga del personal administrativo de la Dirección Regional, a raíz del incumplimiento de pago de una serie de beneficios laborales, lo que implicó que nuestra institución supervise diferentes establecimientos de salud para garantizar la atención en los servicios de emergencia.

Las quejas interpuestas contra el Gobierno Regional están referidas, mayoritariamente, a la inadecuada infraestructura de locales escolares (principalmente en zonas rurales). Asimismo, la falta de pago de remuneraciones y beneficios laborales no ha sido ajena a las reclamaciones de docentes y del personal administrativo.

3.24. Oficina Defensorial de Puno

La Oficina Defensorial de Puno atendió 1,798 casos: el 23.14% fueron quejas, el 10.90% petitorios y el 65.96%, consultas. En este último rubro, la mayor parte estuvo relacionada con procesos judiciales patrimoniales y de alimentos.

Cuadro N° 32
OFICINA DEFENSORIAL DE PUNO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS 2011

Total de quejas ingresadas	416	100.00%
Gobiernos locales	162	38.94%
Dirección Regional de Educación	69	16.59%
Dirección Regional de Salud	31	7.45%
Gobierno Regional de Puno	30	7.21%
Instituto Nacional Penitenciario (INPE)	15	3.61%
Otras	109	26.20%

Como se observa en el cuadro N° 32, los gobiernos locales concentraron el mayor número de quejas, por vulneraciones al debido procedimiento, abuso de funciones, inejecución de resoluciones jurisdiccionales, daños a la propiedad, incumplimiento del plazo para entregar información pública, negativa injustificada a entregarla o entrega incompleta, entre otros. La mayoría de las quejas fueron concentradas por las municipalidades provinciales de Puno, Chucuito y Sandía.

La Dirección Regional de Educación concentró quejas, principalmente, por irregularidades en la atención de denuncias, denegación arbitraria o incumplimiento de beneficios económicos, irregularidades vinculadas con la asistencia del personal, afectación a la gratuidad de la educación, condicionamientos para el acceso al sistema educativo, maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio educativo, y omisión de dar respuesta en el plazo legal. Las instituciones educativas de las UGEL de Puno, Chucuito y Sandía fueron las más quejadas.

En la Dirección Regional de Salud las quejas estuvieron vinculadas con cobros indebidos en los establecimientos de salud, irregularidades en la atención de denuncias, negligencia médica, maltrato físico o psicológico en la prestación de servicios de salud, ausencia de personal en los establecimientos, negativa a recibir peticiones, desabastecimiento o escasez de insumos médicos, entre otras. Las Redes de Salud de Puno y Carabaya, el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y los centros de salud y postas de la provincia de Carabaya (Minsa) registraron la mayor cantidad de quejas.

En el Gobierno Regional de Puno, que ocupó el cuarto lugar, las principales quejas estuvieron referidas a incumplimiento del plazo legal para atender solicitudes de información y otras solicitudes, inejecución de resoluciones administrativas, daños a la propiedad, irregularidades en la contratación y el nombramiento de personal docente.

Las quejas contra el Establecimiento Penal de Challapalca del INPE estuvieron vinculadas con deficiencias en el servicio de salud de los penales y con la omisión de dar respuesta por escrito a solicitudes de los internos.

Módulo de Atención Defensorial de Juliaca

Este Módulo de Atención registró un total de 1,054 casos: 13.16% fueron quejas, 14.58% petitorios y 72.25%, consultas, estas últimas relacionadas con violencia familiar, procesos judiciales y administrativos, patrimoniales y de identidad. En el cuadro N° 33 se hace un listado de las instituciones más quejadas.

Cuadro N° 33
MÓDULO DE ATENCIÓN DE JULIACA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	139	100.00%
Dirección Regional de Educación	43	30.94%
Gobiernos locales	41	29.50%
Dirección Regional de Salud	15	10.79%
Poder Judicial	6	4.32%
Policía Nacional del Perú (PNP)	5	3.60%
Otras	29	20.86%

Las instituciones más quejadas del Sector Educación fueron la UGEL San Román, por las irregularidades en la asistencia del personal docente y en la atención de denuncias e inejecución de resoluciones administrativas, y las instituciones educativas de Juliaca, por la vulneración de la gratuidad de la educación, la obstaculización en la continuidad del sistema educativo, y otros condicionamientos para el acceso al sistema educativo.

El segundo lugar lo ocupan los gobiernos locales, principalmente las municipalidades provinciales de San Román de Juliaca y San Antonio de Putina, quejadas por afectaciones al debido procedimiento (omisión de dar respuesta dentro del plazo, incumplimiento del plazo para entregar información pública) y por el incumplimiento de obligaciones laborales.

Contra los establecimientos de salud de San Román (Minsa), ubicados en el tercer lugar, se presentaron quejas por irregularidades en la atención de pacientes y cobros indebidos.

Las quejas presentadas por la falta de celeridad procesal contra los juzgados de paz letrado, juzgados mixtos y salas mixtas de San Román–Azángaro del Distrito Judicial de Puno, ubican a estos en el cuarto lugar.

Finalmente, en quinto lugar, las comisarías de la División Policial de Juliaca y Ayavirí presentan el mayor número de quejas, en su mayoría, por las irregularidades en la atención de denuncias.

3.25. Oficina Defensorial de San Martín

Esta Oficina Defensorial atendió 2,931 casos: el 16.04% corresponde a quejas, el 7.95% a petitorios y el 76.02%, a consultas; en temas relacionados con el derecho a la identidad (problemas con sus partidas o actas de nacimiento), procesos de alimentos y procesos penales.

Cuadro N° 34
OFICINA DEFENSORIAL DE SAN MARTÍN
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de Quejas Ingresadas	470	100.00%
Gobiernos locales	127	27.02%
Dirección Regional de Educación	122	25.96%
Dirección Regional de Salud	43	9.15%
Registro nacional de Identidad y estado Civil (Reniec)	32	6.81%
Ministerio Público	26	5.53%
Otras	120	25.53%

Como se indica en el cuadro N° 34, los gobiernos locales, particularmente los de las provincias de Moyobamba, Rioja, Mariscal Cáceres, Huallaga, Alto Amazonas y el Datem del Marañón, así como las municipalidades distritales de Balsapuerto, Provincia Alto Amazonas (Loreto) y Alonso de Alvarado Roque, Lamas (San Martín), son las instituciones más quejadas.

Estas quejas estuvieron referidas, principalmente, a restricciones irrazonables o ilegales o negligencia en la inscripción de nacimiento, incumplimiento de obligaciones laborales, del plazo para entregar la información pública y para designar a los responsables de su entrega. Asimismo, por cobros ilegales e irregularidades en la supervisión de obras, contaminación por residuos sólidos, ente otros.

En segundo lugar se ubica la Dirección Regional de Educación de San Martín, por quejas relacionadas con irregularidades en las contrataciones y nombramiento de docentes, en el desplazamiento de este personal, así como en su asistencia a labores. Similares motivos de queja se aprecia en las UGEL de Rioja y Moyobamba. Asimismo las instituciones educativas con mayor cantidad de quejas fueron la I.E. María Encarnación del Águila de Moyobamba y la I.E. Santo Toribio de Rioja.

La Dirección Regional de Salud, que se ubica en el tercer lugar, acumula quejas por demora en la entrega de información pública o por la entrega de esta en forma incompleta o no comprensible, así como por la demora en atender las solicitudes ciudadanas. El Hospital II-1 de Moyabamba, la Red de Salud de Rioja, el Centro de Salud de Yuracyacu y la Sub Región de Salud del Alto Mayo Moyobamba son las instituciones más quejadas en este sector.

En cuarto lugar, la agencia regional del Reniec registra quejas por afectaciones del derecho al debido procedimiento, restricciones o negligencia en la emisión de documentos de identidad personal o estado civil, falta o inexactitud de la información, cobros ilegales o arbitrarios, negativa o condicionamientos a recibir denuncias, entre otros.

El quinto lugar lo ocupa el Ministerio Público, por quejas relacionadas con la negativa a recibir denuncias, incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar y dilación en la investigación preliminar. La Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Nueva Cajamarca y la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Moyabamba, registran el mayor número de estas quejas.

Módulo de Atención de Tarapoto

El Módulo de Atención de Tarapoto registró 2,035 casos: 16.81% fueron quejas, 17% petitorios y 66.19%, consultas. Las cinco instituciones más quejadas aparecen registradas en el cuadro N° 35.

Cuadro N° 35
MÓDULO DE ATENCIÓN DE TARAPOTO
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	342	100.00%
Gobiernos locales	83	24.27%
Dirección Regional de Educación	80	23.39%
Dirección Regional de Salud	32	9.36%
Policía Nacional del Perú (PNP)	28	8.19%
Distrito Judicial de San Martín	28	8.19%
Otras	91	26.61%

Los gobiernos locales fueron los más quejados, entre estos las municipalidades provinciales de San Martín, Lamas, Picota, Bellavista y El Dorado, en San Martín y Alto Amazonas en Loreto; las distritales de Morales, La Banda de Shilcayo, Chazuta, Papaplaya, en San Martín, y la distrital Tabalosos, en Lamas. Las quejas más frecuentes estuvieron referidas a restricciones irrazonables o ilegales para la inscripción de nacimientos, incumplimiento del plazo para entregar información pública, demora u omisión en la atención de solicitudes ciudadanas y afectaciones al derecho al debido procedimiento.

El segundo lugar lo ocupa la Dirección Regional de Educación, especialmente las I.E. Francisco Izquierdo Ríos del distrito de Morales; Santa Rosa, Inicial N 301 y Primaria 0620-Aplicación, Ofelia Velásquez, de Tarapoto; Virgen Dolorosa, Cleofé Arévalo, 0094-Shilcayo, de La Banda de Shilcayo; y las UGEL de San Martín, Lamas, El Dorado, Picota y Bellavista.

Los principales motivos de queja fueron por la afectación del derecho a la gratuidad de la educación, omisión en la atención de solicitudes, irregularidades en la asistencia de docentes, maltrato físico o psicológico, irregularidades en la contratación y el desplazamiento de docentes y barreras o limitaciones para recibir una educación intercultural bilingüe.

Las quejas contra la Dirección Regional de Salud, principalmente contra el Centro de Salud del distrito de Barranquita, el Hospital Minsa de Lamas, el Hospital II-Minsa de Tarapoto, la Red de Salud de la provincia de Picota y la Red de Salud Tarapoto, ocupan el tercer lugar, con quejas relacionadas con deficiencias en la atención de los usuarios, desabastecimiento o escasez de medicamentos, cobros indebidos y maltrato físico o psicológico en la prestación del servicio de salud.

Las comisarías de Tarapoto, La Banda de Shilcayo, Comisaría de la Mujer y la Divincri ocupan el cuarto lugar, con quejas asociadas con la dilación en la investigación preliminar, dilación en el traslado de las personas detenidas requisitorias al órgano jurisdiccional requirente y falta o inexactitud de información.

La Corte Superior de Justicia de San Martín, el Juzgado de Paz de Papaplaya, el Juzgado Mixto de Bellavista, el Primer Juzgado de Paz Letrado de Tarapoto, principalmente, se ubican en el quinto lugar. Estas quejas estuvieron relacionadas con la falta de celeridad procesal, vulneración del derecho de defensa, detención de menores en recintos comunes con adultos, dilación en el trámite de beneficios penitenciarios, entre otros.

3.26. Oficina Defensorial de Tacna

Esta Oficina Defensorial atendió 3,041 casos: el 23.64% fueron quejas, el 18.45% petitorios y el 57.91%, consultas. Estas últimas estuvieron relacionadas con los diversos procedimientos ante la administración pública, acceso a la información pública, identidad, entre otros.

Cuadro N° 36
OFICINA DEFENSORIAL DE TACNA
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	719	100.00%
Gobiernos locales	209	29.07%
Dirección Regional de Educación	175	24.34%
Social de Salud (EsSalud)	65	9.04%
Empresas privadas prestadoras de servicios públicos - Saneamiento	47	6.54%
Gobierno Regional de Tacna	45	6.26%
Otras	178	24.76%

Como se observa en el cuadro N° 36, el primer lugar lo ocupan los gobiernos locales, particularmente la Municipalidad Provincial de Tacna y la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza. Entre las quejas más recurrentes figuran la omisión de dar respuesta en el plazo legal, el incumplimiento del plazo para entregar información pública, la inejecución de resoluciones administrativas y la exigencia de requisitos ilegales y arbitrarios. Asimismo, existen quejas por afectaciones del derecho al debido procedimiento, ausencia o deficiencia en la prestación del servicio de serenazgo y por restricciones irrazonables o ilegales en la inscripción de nacimientos.

La Dirección Regional de Educación de Tacna ocupa el segundo lugar. Estas quejas, que se concentraron en las diferentes instituciones educativas estatales de la región, como las I.E. Jorge Chavez e I.E. Enrique Pallardelli del Distrito de Coronel Albarracín, fueron por obstaculización de la continuidad en el sistema educativo, afectación a la gratuidad de la educación, maltrato físico y/o psicológico contra estudiantes e incumplimiento del plazo para entregar información.

Asimismo, en la propia Dirección Regional de Educación de Tacna, las UGEL de Tacna, Tarata, Candarave y Jorge Basadre hubo quejas por la inejecución de resoluciones administrativas, omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal, incumplimiento del plazo para entregar información pública, inejecución de resoluciones jurisdiccionales y ausencia de la información exigida por ley en los portales web. Asimismo, fueron frecuentes las quejas por falta de pago de los beneficios económicos por tiempo de servicios y los subsidios por luto y sepelio, según las disposiciones de la Ley del Profesorado.

El Hospital Daniel A. Sánchez Carrión de EsSalud Tacna, la Posta Médica de Tarata y el Centro Médico Cono Sur, encabezan la lista de las instituciones más quejadas en el sector salud, por quejas relacionadas con la calidad de atención a los pacientes, la inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud, negligencias médicas, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, entre otras.

La Empresa privada prestadoras de servicios públicos de saneamiento - EPS Tacna S.A. ocupa el cuarto lugar por quejas vinculadas con la omisión de respuesta en el plazo legal a diversos pedidos de los usuarios: solicitudes para instalación de medidores, ejecución de obras, acceso al servicio, reclamos, entre otros.

La dilación y la omisión en resolver los pedidos de los ciudadanos han colocado al Gobierno Regional de Tacna en el quinto lugar de instituciones más quejadas.

3.27. Oficina Defensorial de Tumbes

La Oficina Defensorial de Tumbes atendió un total de 2,899 casos: el 26.70% corresponde a quejas, el 7.28% a petitorios y el 66.02%, a consultas. Estas últimas estuvieron referidas, principalmente, a procedimientos administrativos y procesos judiciales sobre alimentos y sobre derechos de propiedad.

Cuadro N° 37
OFICINA DEFENSORIAL DE TUMBES
INSTITUCIONES MÁS QUEJADAS—2011

Total de quejas ingresadas	774	100.00%
Dirección Regional de Educación	293	37.86%
Gobierno locales	162	20.93%
Dirección Regional de Salud	81	10.47%
Gobierno Regional de Tumbes	47	6.07%
Emp. privadas prestadoras de servicios públicos - Saneamiento	39	5.04%
Otras	152	19.64%

Como se aprecia en el cuadro N° 37, las instituciones más quejadas pertenecen al Sector Educación, particularmente la Dirección Regional de Educación de Tumbes, la UGEL de Tumbes y las I.E. de las tres provincias (Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar), siendo las más quejadas las I.E. N° 009 Jesús de la Divina Misericordia y Túpac Amaru.

Las quejas referidas a las instituciones educativas fueron, principalmente, por irregularidades vinculadas con la asistencia del personal docente y afectaciones del derecho a la gratuidad de la educación, obstaculización a la continuidad en el servicio educativo, insuficiente o inadecuada infraestructura y maltrato físico y psicológico en la prestación del servicio educativo. Por otra parte, la inexistencia o irregularidades en la distribución del material educativo; las contrataciones y nombramientos del personal fueron los motivos de queja más frecuentes en la UGEL y en la DRE de Tumbes.

Los gobiernos locales se ubicaron en el segundo lugar, liderando la lista la Municipalidad Provincial de Tumbes, seguida de la Municipalidad Distrital de Corrales (provincia y región de Tumbes), la Municipalidad Distrital de Casitas y la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar, por quejas vinculadas con el derecho a la buena administración y el derecho de petición.

En tercer lugar se ubica la Dirección Regional de Salud de Tumbes, comprendiéndose en este sector al Hospital II-1 José Alfredo Mendoza Olavarría y al Centro de Salud de Zorritos, por la insuficiente o inadecuada infraestructura en los establecimientos de salud (falta de operatividad de la cadena de frío, necesaria para la adecuada conservación de las vacunas e inmunizaciones; deficiencias en instalaciones sanitarias y eléctricas; muebles deteriorado), desabastecimiento de medicamentos, demoras en la afiliación al Seguro Integral de Salud, negativa a devolver gastos de sepelio por demoras no imputables a los beneficiarios, negligencia médica, entre otros.

La cuarta institución más quejada fue el Gobierno Regional de Tumbes, reiterándose en esta institución demoras u omisiones en la atención de solicitudes ciudadanas, incumplimiento de obligaciones laborales y falta de atención a las necesidades de infraestructura de las instituciones educativas.

La Empresa Aguas de Tumbes (Atusa) ocupa el quinto lugar, debido a la interrupción arbitraria del servicio, el incumplimiento en los estándares de calidad de agua, contaminación por aguas residuales, entre otros.

3.28. Oficina Defensorial de Ucayali

La Oficina Defensorial de Ucayali atendió 4,306 casos: el 14.38% corresponde a quejas; el 17.58% a petitorios y el 68.04% a consultas sobre procesos de alimentos y familia, acceso a la información pública y el rol de la Defensoría del Pueblo, muchas de ellas atendidas en viajes itinerantes.

Cuadro N° 38
OFICINA DEFENSORIAL DE UCAYALI
INSTITUCIONES MÁS QUEJAS—2011

Total de quejas ingresadas	619	100.00%
Dirección Regional de Educación	249	40.23%
Dirección Regional de Salud	122	19.71%
Gobiernos locales	87	14.05%
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMDP)	27	4.36%
Emp. privadas prestadoras de servicios públicos – Electricidad	20	3.23%
Otras	114	18.42%

La Dirección Regional de Educación Ucayali ha sido la institución más quejada, conforme se aprecia en el cuadro N° 38. La mayor parte de sus quejas estuvo referida a la afectación del derecho a la educación, en especial el derecho a la educación bilingüe en comunidades nativas de los distritos de Callería, Iparía, Masisea y Yarinacocha de la UGEL-Coronel Portillo, así como también en los distritos de Raymondi, Sepahua, Tahuanía y Yurúa de la UGEL-Atalaya y los distritos de Pampa Hermosa y Padre Márquez de la UGEL-Ucayali, departamento de Loreto.

Asimismo, fueron motivo de quejas el condicionamiento de matrícula con requisitos ilegales, la inexistencia de material educativo en lengua originaria, la inasistencias de los docentes y a la contratación irregular de estos y al mal uso del presupuesto para mantenimiento preventivo, principalmente en las UGEL de Coronel Portillo, Atalaya y Padre Abad, así como la UGEL de la provincia de Ucayali, Loreto.

La segunda institución más quejada fue la Dirección Regional de Salud, por afectación al derecho a la salud, relacionadas por lo general con el desabastecimiento de medicinas e insumos médicos, así como la ausencia de personal y cobros indebidos por expedición del certificado de nacido vivo, situación que se encontró en los establecimientos de salud de Iparía, Masisea, Padre Abad y en la Cuenca de Callería.

Así también en el acceso al Programa Integral de Nutrición, que afecta principalmente a niños, niñas y gestantes de comunidades nativas y caseríos de las zonas rurales de Ucayali y Loreto (Provincia de Ucayali), así como algunos casos por maltrato físico y/o psicológico en la prestación del servicio en los establecimientos de los distritos de Iparía, Masisea y la Cuenca de Callería de la Provincia de Coronel Portillo y Atalaya (Región Ucayali).

Se advirtió la misma problemática en los establecimientos de los distritos de Pampa Hermosa de la Provincia de Ucayali (departamento de Loreto), priorizados en el 2011, dentro de la estrategia de acción itinerante defensorial.

En el tercer, cuarto y quinto lugar de esta lista se ubican los gobiernos locales (Coronel Portillo, Padre Abad, Atalaya y Ucayali), el Programa Nacional de Asistencia Alimentaria, adscrito al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y Electro Ucayali.

Las quejas recibidas en contra de estas entidades, están referidas a la omisión de dar respuesta en el plazo legal; restricciones al acceso a la información pública y en la inscripción de nacimientos, contaminación sonora, demora o dilación en la distribución de insumos de programas sociales, cobros arbitrarios y excesivos en la prestación del servicio de energía eléctrica, entre otros.

CAPÍTULO 4

CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COOPERACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

4.1. Evaluación del cumplimiento del deber de cooperación en el ámbito nacional

El artículo 161° de la Constitución Política establece que es una obligación de todos los funcionarios públicos colaborar con la Defensoría del Pueblo cuando, en ejercicio de sus funciones, realice investigaciones o solicite algún tipo de información. De acuerdo con ello, los comisionados y las comisionadas se encuentran legitimados para solicitar información o acudir personalmente a las instituciones de la administración estatal con el objetivo de recabarla, realizar entrevistas personales o proceder al estudio de expedientes, informes, documentos, antecedentes y cualquier otro elemento útil para la investigación en curso.

Cabe señalar que de acuerdo con el artículo 17 de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, el deber de cooperación de las instituciones públicas se debe cumplir, sin perjuicio de las restricciones legales previstas en nuestro ordenamiento jurídico. De igual manera, este artículo establece que la Defensoría del Pueblo puede acceder a las informaciones pertinentes cuando un hecho violatorio de los derechos humanos esté siendo investigado por otra autoridad, funcionario o institución del Estado, y, más aún, puede aportar a las autoridades competentes los elementos provenientes de su propia investigación.

Para medir el nivel de cooperación de las instituciones públicas, la Defensoría del Pueblo toma como base sus tres instrumentos de gestión: el Protocolo de Actuaciones Defensoriales, el Sistema de Información Defensorial (SID) y el Defensómetro.

Este último instrumento mide las respuestas dadas a la Defensoría del Pueblo cuando estas son relevantes y oportunas. Así, las respuestas de las entidades solo ingresan al cómputo del indicador cuando contienen información importante para el caso en cuestión y cuando son dadas dentro del plazo de 30 días calendario, conforme a lo establecido en el artículo 21 de nuestra Ley Orgánica. La unidad de medición del deber de cooperación se ha establecido en porcentajes y los rangos de resultados son los siguientes: del 0% al 50%, el nivel de cumplimiento del deber de cooperación está en “riesgo”, del 50% al 75% está en “alerta”, y, finalmente, entre el 75% y el 100% es “satisfactorio”.

Durante el año 2011, el grado de cooperación de las entidades públicas ha mejorado significativamente, en comparación con el 2010, pues se ha ubicado en el 64.75%, frente al 55,72% del año anterior. No obstante, la calificación general de “alerta” se sigue manteniendo.

Es necesario señalar que el indicador de cooperación solo considera las gestiones sustentadas realizadas, es decir, aquellas que tengan constancia documentaria, como oficios y actas de reuniones o visitas suscritas por la autoridad entrevistada.

Finalmente, cabe precisar que para la medición del deber de cooperación se ha considerado a las instituciones públicas con mayor número de quejas.

Cuadro N° 1
COOPERACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL ESTADO,
ÁMBITO NACIONAL, 2011

Entidades del Estado	Cooperación			
	Gestiones sustentadas realizadas			Defensómetro
	TOTAL	Con respuesta relevante y oportuna		
		Sí	%	
Oficina de Normalización Previsional (ONP)	9,053	5,003	55.26	Alerta
Gobiernos locales	4,362	2,651	60.77	Alerta
Direcciones Regionales de Educación	3,196	2,331	72.93	Alerta
Direcciones Regionales de Salud	1,515	1,185	78.22	Satisfactorio
Policía Nacional del Perú (PNP)	1,087	808	74.33	Alerta
Poder Judicial (PJ)	833	649	77.91	Satisfactorio
Seguro Social de Salud (ESSALUD)	820	600	73.17	Alerta
Regiones	807	531	65.80	Alerta
Ministerio de Educación	539	304	56.40	Alerta
Empresas Privadas Prestadoras de Servicios Públicos-Saneamiento	529	331	62.57	Alerta
Otros	5,074	3,616	71.27	Alerta
Total	27,815	18,009	64.75	Alerta

Fuente: Defensómetro

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

Como se aprecia en el cuadro N° 1, la Oficina de Normalización Previsional sigue manteniendo la calificación más baja en cuanto a nivel de cooperación (55.26%), pese a que en el 2011 este ha mejorado significativamente frente al 45.31% del 2010.

Al respecto, es importante destacar que la ONP ha mostrado una mayor colaboración y coordinación con nuestra institución, pues hemos sostenido diversas reuniones para atender debidamente las quejas de los ciudadanos y las ciudadanas. No obstante, es preciso señalar que aún existe una excesiva demora para atender los pedidos de los recurrentes, lo que genera, a su vez, demoras en la atención que brinda la Defensoría del Pueblo a los recurrentes. Este factor afectó negativamente la calificación del nivel de cooperación de esta entidad.

Por otro lado, no debe perderse de vista que el número de quejas sigue siendo alto y que estas siguen siendo motivadas por hechos reiterativos, como dilaciones en el trámite de la solicitud de desafiliación del Sistema Privado de Pensiones, en el trámite de pensión, en la verificación de aportes, en la escasa y compleja información que la ONP brinda a sus usuarios, entre otros. Ello hace imprescindible que la ONP profundice las mejoras emprendidas en su organización y en su deber de cooperación con nuestra entidad, a fin de brindar un servicio óptimo, sobre todo porque está dirigido a un grupo vulnerable, conformado por las personas adultas mayores.

En el segundo lugar de las entidades que menos cooperan con la Defensoría del Pueblo aparece, como en el 2010, el Ministerio de Educación (Minedu), que mantiene un alarmante bajo nivel de respuestas relevantes y oportunas: del 53.77% obtenido en el 2010 ha pasado al 56.40%, manteniéndose en calificación de “alerta”. Los principales motivos de intervención fueron la afectación del derecho al debido procedimiento y la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

Pertenecientes al sector Educación, pero separadas del Minedu porque han sido descentralizadas, encontramos a las Direcciones Regionales de Educación (DRE), que, en conjunto, se ubican en el sexto lugar en esta tabla. Este grupo de instituciones muestra mejores resultados, ya que su nivel de cooperación es del 72.93% (muy similar al del 2010, que fue de 71.21%), aunque este aún no puede considerarse como “satisfactorio”.

Cabe señalar que, los motivos de queja más frecuentes respecto de las DRE son las irregularidades vinculadas a la asistencia de personal, a la afectación a la gratuidad de la educación y a condicionamientos indebidos para acceder o mantenerse en este sistema, además de las afectaciones al derecho al debido procedimiento y la omisión de dar respuesta por escrito en el plazo legal.

En tercer lugar tenemos a los gobiernos locales, que mantienen un bajo nivel de cooperación, no obstante que han registrado una ligera mejoría en este aspecto, pasando del 57.45% en el 2010 al 60.77% en el 2011. En ambos periodos ha mantenido su calificación de “alerta”. Los principales motivos de intervención en este caso fueron la omisión de dar respuesta en el plazo legal a diferentes solicitudes ciudadanas (denuncias, licencias municipales, acceso a la información pública, entre otras) y la afectación del derecho al debido procedimiento.

Las empresas privadas prestadoras de servicios de saneamiento, ubicadas en el cuarto lugar, han disminuido su nivel de colaboración, pasando de un 67.48% en el 2010, a un preocupante 62.57% en el 2011. Destaquemos que en muchas regiones, como se explica en el capítulo II, han sido recurrentes las quejas por cobros excesivos en los recibos de agua o por demoras en la tramitación de reclamos. Esta es una situación que debe ser superada con medidas concretas y oportunas, a fin de evitar un perjuicio mayor a los usuarios. Nuestra institución realizará un permanente seguimiento a través de nuestras oficinas defensoriales y módulos de atención.

Por su parte, el nivel de cooperación de los gobiernos regionales (65.8%), ubicados en el quinto lugar, es similar al del 2010 (66.46%). En este caso, los motivos de queja más recurrentes fueron la omisión de dar respuesta por escrito dentro del plazo legal a diferentes solicitudes (acceso a la información pública, denuncias), así como las irregularidades en procedimientos administrativos.

En el 2010, EsSalud logró una calificación “satisfactoria”, alcanzado un promedio de 76.96%. En el presente año —si bien su nivel de colaboración ha sido importante— su calificación ha disminuido, ubicándose en “alerta” al haberse reportado una disminución de más de tres puntos porcentuales (73.17%). En igual situación se encuentra la PNP, que disminuyó ligeramente, del 75.42% en el 2010 al 74.33% en el 2011.

El Poder Judicial y las Direcciones Regionales de Salud (Diresa) mantienen un nivel “satisfactorio” de colaboración. En el primer caso, incluso su cifra porcentual ha mejorado, de 76.07%, a 77.91%. En su caso, los principales motivos de queja han sido la falta de celeridad procesal, aunque también destacan irregularidades en la identificación de requisitorios.

En el caso de las Diresa, se advierte una significativa mejora en sus niveles de colaboración, pasando del 72.58% en el 2010 (calificación de “alerta”) al 78.22% en el 2011 (calificación “satisfactoria”). La Defensoría del Pueblo reconoce la importancia de esta mejora y confía en que contribuirá a superar los graves problemas que afectan a los establecimientos de salud, sobre todo en las zonas rurales del interior del país. En ellas ha sido frecuente recibir quejas por demoras en los trámites de afiliación al SIS y en el otorgamiento de citas, falta o ausencia de personal en los establecimientos de salud, desabastecimiento de medicamentos, entre otros.

También como en el año 2010, la Defensoría del Pueblo debe manifestar su preocupación porque de una lista de diez entidades solo dos hayan obtenido un nivel de cooperación satisfactorio, más aún si se considera que los dos casos están en el límite y podrían descender al estado de alerta, como ha ocurrido con la PNP.

El deber de colaboración para con nuestra institución constituye una garantía fundamental para el cumplimiento de nuestro mandato constitucional que, por naturaleza, no tiene carácter coercitivo. Por ello es imprescindible que todos los funcionarios y servidores públicos cumplan diligentemente con este deber, de modo que las cifras que ahora mostramos mejoren significativamente en el 2012. En esa medida, continuaremos realizando ante la Administración Pública una labor persuasiva y firme, enfocada en una colaboración crítica para que el Estado sirva mejor a los ciudadanos y las ciudadanas.

4.2. Casos significativos de incumplimiento del deber de cooperación

A continuación, de acuerdo con nuestro mandato constitucional, hacemos llegar a la Representación Nacional una lista puntual de casos en que los funcionarios públicos han incumplido manifiestamente su deber de colaboración con la Defensoría del Pueblo.

Nombre del funcionario: Marcos Antonio Gutiérrez Cruz.

Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lopecancha, Luya, Amazonas.

Número de expediente: 144-2011-AMAZONAS.

Recurrente: Intervención de oficio.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 131-2011-DP/OD-AMAZ, del 2 de febrero del 2011.	Se recomendó al Alcalde que, en lo sucesivo, se observe lo estipulado por el numeral 137.3 del artículo 137° de la Ley N° 27444: garantizando el mantenimiento del servicio de su unidad de recepción documental, garantizando una atención de ocho horas diarias consecutivas y solicitando nos informe sobre las acciones adoptadas para dar cumplimiento a la recomendación efectuada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 185-2011- DP/OD-AMAZ, del 21 de febrero del 2011.	Se reiteró el pedido.	
Oficio N° 222-2011- DP/OD-AMAZ, del 4 de marzo de 2011.	Se recordó a la autoridad edil que con la negativa a dar respuesta a nuestro pedido de información se incumple con el deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.	

Nombre completo del funcionario: Luis Roberto Vergara Gabriel.

Cargo del funcionario: Gerente de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Áncash, Independencia, Huaraz, Áncash.

Número de expediente: 834-2011-ÁNCASH.

Recurrente: Comunidad Campesina de Cajacay.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>El 27 de setiembre del 2011 se sostuvo una reunión con Gerente Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial.</p>	<p>Se solicitó información sobre el trámite brindado al Convenio suscrito con la Minera Antamina respecto a la construcción del sistema de riego.</p>	<p>Informó del cumplimiento de elaboración de perfil y expediente técnico del proyecto y de la realización de una reunión técnica de sustento del proyecto, pues se detectó una diferencia en el monto del proyecto, entre ambos documentos.</p>
<p>Reunión sostenida con representantes de UF, OPI, Unidad Ejecutora y Gerente de Planeamiento el 4 de noviembre de 2011.</p>	<p>Se realizó la reunión técnica programada. Sugerimos la elaboración del cronograma de actividades con plazos breves a efectos de adoptar las acciones que correspondan para impulsar la ejecución del proyecto de inversión</p>	<p>Se nos informó que era necesario reunirse previamente con el equipo técnico del Gobierno Regional de Áncash, a fin de evaluar de manera conjunta la viabilidad del proyecto materia de intervención.</p>
<p>Oficio N° 1039-2011-DP/OD-ANC, del 24 de noviembre de 2011.</p>	<p>Recomendamos al Gobierno Regional de Áncash disponga las acciones necesarias para la evaluación y remisión de la sustentación técnica, contenido en el formato SNIP 17 por parte de las Gerencias correspondientes a la Dirección General de Política de Inversiones – DGPI del MEF, para viabilizar la ejecución del Proyecto “Construcción del Sistema de Riego Cushurococha–Huarco Curan– Cajacay”. Se solicitó un informe detallado de las acciones adoptadas para dar cumplimiento a la recomendación formulada.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p>
<p>Oficio N° 1100-2011- DP/OD-ANC, del 16 de diciembre de 2011.</p>	<p>Se reitera el pedido efectuado.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p>
<p>Reunión del 28 de diciembre del 2011, sostenida con el Asesor de la Gerencia General, CPC Richard Lee Rojas Castillo.</p>	<p>Se le solicitó información sobre el trámite brindado a las recomendaciones efectuadas por nuestra representada.</p>	<p>Omisión de respuesta.</p>

Nombre del funcionario: Eugenio Quispe Pérez.

Cargo: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Huancaray, Andahuaylas, Apurímac.

Número de expediente: 522-2011-APURIMAC.

Recurrente: Hermógenes Toledo Iquise.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 140-2011-DP/OD-APUR/M-AND del 16 de mayo de 2011. Visita de Inspección.	Se solicitó información documentada sobre la omisión de respuesta a la solicitud de instalación de servicio público del recurrente. Visita a la vivienda del recurrente; asimismo, reunión con el Alcalde y el Gerente General para tratar la queja.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 288-2011-DP/OD-APUR/M-AND del 21 de octubre de 2011.	Recomendación a la Municipalidad Distrital de Huancaray para la instalación de servicio.	
Llamadas telefónicas en vía de seguimiento y actuación de persuasión.	Sin respuesta.	

Nombre del funcionario: Humberto Hernández Arribasplata.

Cargo del funcionario: Rector de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga-UNSCH Ayacucho, Huamanga, Ayacucho.

Número de expediente: 2080-2011-AYACUCHO.

Recurrente: Marina Quispe Oré.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 382-2011-DP/OD-AYA, del 9 de mayo de 2011.	Se solicitó al Rector de la UNSCH información documentada sobre el estado de los siguientes expedientes: 02029-10 del 30 de marzo, 04599-10 del 26 de julio, 07062-10 del 08 de noviembre, Memorando N° 015-2010-MQO del 08 de noviembre, 01061-11 del 23 de febrero y 02518-11 del 19 de abril, pues no habrían merecido el trámite respectivo.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 535-2011- DP/OD-AYA, del 15 de junio de 2011.	Se reiteró el pedido.	Omisión de respuesta.
El 07 de septiembre de 2011, se sostuvo una entrevista con el Rector de la UNSCH.	Se le reiteró la información solicitada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1152-2011-DP/OD-AYA, del 30 de noviembre de 2011.	Ante la falta de colaboración, se recomendó al Rector de la UNSCH disponga, a través de la unidad competente, el inicio de un proceso administrativo disciplinario contra los funcionarios o servidores responsables de no enviar la información solicitada por la OD Ayacucho, sin perjuicio de remitirnos las informaciones requeridas.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Augusto Gamarra Villanueva.

Cargo del funcionario: Jefe del Banco de Materiales (BANMAT), Arequipa, Arequipa.

Número de expediente: 1121-2011-AREQUIPA.

Recurrente: Edgard Teófilo Rivera Polar.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1022-2011-DP/OD-AQP, del 30 de marzo de 2011.	Se solicita información documentada sobre queja presentada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1474-2011-DP/OD-AQP, del 10 de mayo de 2011.	Se reiteró el pedido.	Omisión de respuesta.
Reunión con el funcionario quejado en la OD Arequipa el 10 de junio de 2011.	Se le recordó al funcionario el pedido de información pendiente de respuesta.	Se comprometió a dar respuesta en la siguiente semana.
Oficio N° 20132-2011-DP/OD-AQP, del 23 de junio de 2011.	Informe defensorial por falta al deber de cooperación defensorial.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 2585-2011-DP/OD-AQP, del 16 de agosto de 2011, comunicación al superior jerárquico.	Comunicación de la falta de respuesta del jefe de BANMAT Arequipa.	Omisión de respuesta.
Intervención ante la sede central de BANMAT en Lima, el 25 de noviembre de 2011.	Se pone en conocimiento el caso.	Con Carta N° 20, del 9 de febrero de 2012, el jefe BANMAT Arequipa nos da respuesta enviándonos copia de la Carta N° 019 2012-BANMAT-AQ (07 de febrero de 2012) con la que se da respuesta al pedido del ciudadano.

Nombre del funcionario: Ciro Gavilán Palomino y Joel Vila Gonzáles.

Cargo del funcionario: Alcalde y Secretario General de la Municipalidad Provincial de La Mar, San Miguel, La Mar, Ayacucho

Número de expediente: 4567-2011-AYACUCHO.

Recurrente: Juan Laureano Arteaga Enciso.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 814-2011-DP/OD-AYA, del 24 de agosto de 2011.	Se solicitó información documentada sobre los motivos por los cuales no se efectuaba el pago de los honorarios profesionales al recurrente.	Omisión de respuesta.
Visita de inspección, el 7 de noviembre de 2011.	Se solicitó información sobre la atención dada a nuestro pedido de información y los motivos por los cuales no se pagaba al recurrente.	Información parcial.
Llamada telefónica del 19 de enero de 2011, se remitió mediante fax el oficio de pedido de información.	Se solicitó la remisión del pedido de información.	Omisión de respuesta.
Llamada telefónica del 10 de febrero de 2012.	Se puso en conocimiento del Alcalde la falta de atención al pedido de información por parte de los funcionarios de la comuna a su cargo.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Raúl Reyes Meza.

Cargo del funcionario: Jefe Regional VII Reniec — Ayacucho, Huamanga, Ayacucho.

Número de expediente: 4335-2011-AYACUCHO.

Recurrente: Cresis Borda Abdón.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 755-2011-DP/OD-AYA, del 8 de agosto de 2011.	Se solicitó información documentada sobre la presunta vulneración del principio de celeridad que afecta el derecho a la identidad y el nombre.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 984-2011-DP/OD-AYA, del 20 de octubre del 2011.	Se reiteró el pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 111-2012-DP/OD-AYA, del 1 de febrero de 2012.	Se recomendó que la Oficina de Fiscalización se pronuncie de forma inmediata sobre la petición del recurrente y se determine las responsabilidades y sanciones correspondientes por haberse afectado los derechos al debido procedimiento, a la identidad y al nombre, así como por transgredirse el deber de cooperación. Se solicitó información sobre las medidas adoptadas.	Omisión de respuesta.

Nombre del funcionario: Filemón Recalde Reyes.

Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pomahuaca, Jaén, Cajamarca.

Número de expediente: 887-2011-CAJAMARCA.

Recurrente: Emilia Manayay Rinza.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 237-2011-DP/OD-CAJ/M-JAEN, del 24 de junio de 2011.	Se solicitó información sobre las razones por que cuales los pobladores del C. P. Yerma habrían sido retirados como beneficiarios del Programa Vaso de Leche.	Indicó que dicho Centro Poblado no pertenece a su jurisdicción sino al distrito Kañaris– Lambayeque.
Oficio N° 381-2011-DP/OD-CAJ/M-JAEN, del 6 de Septiembre de 2011.	Pedido de información al Gerente Regional de Planificación, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial–Cajamarca sobre la ubicación territorial del C. P. Yerma y anexo Puerto Yerma, especificando el límite político entre los distritos de Pomahuaca–Cajamarca y Kañaris–Lambayeque.	Refiere que según el proceso de saneamiento de límites interdepartamental Lambayeque–Cajamarca los Centros Poblados Yerma y Puerto Yerma se ubican en el distrito de Pomahuaca, provincia de Jaén– Cajamarca.
Oficio N° 484-2011-DP/OD-CAJ/M-JAEN, del 15 de noviembre de 2011.	Se remitió al Alcalde distrital de Pomahuaca las conclusiones del Gobierno Regional de Cajamarca y se le recomendó adoptar las medidas necesarias para que dicha población sea atendida por el Programa Social del Vaso de Leche. Se solicitó un informe sobre acciones adoptadas para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 553-2011-DP/OD-CAJ/M-JAEN, del 28 de diciembre de 2011.	Se reiteró la información solicitada mediante oficio N° 484-2011-DP/OD-CAJ/M-JAEN.	Omisión de respuesta.

Nombre completo del funcionario: Fernando Gordillo Tordota.

Cargo del funcionario: Gerente General de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, El Callao.

Número de expediente: 381-2011-CALLAO.

Recurrente: Sara Arteaga Ferrer.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 094-2011-DP/OD-CALLAO, del 1 de marzo de 2011.	Se solicitó información sobre los hechos denunciados por la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 190-2011-DP/OD-CALLAO, del 12 de mayo de 2011.	Se reiteró el pedido.	Mediante Oficio N° 158-2011-MPC/GGDU del 13 de mayo de 2011, el Gerente General de Desarrollo Urbano informó que a través de la Resolución Gerencial de Multa Administrativa N° 209-2010-MPC/GGDU se sancionó al denunciado con una multa pecuniaria. Refiere que el caso se encuentra a cargo de la Ejecutora Coactiva de Rentas quien ya inició el procedimiento coactivo.
Oficio N° 221-2011-DP/OD-CALLAO, del 16 de junio de 2011.	Se recomendó que disponga la realización de las actuaciones necesarias para verificar en todos sus extremos los hechos denunciados y, de ser el caso, se adopte las medidas correctivas que sean necesarias para resolver el problema; asimismo, que revise revisar la sanción impuesta, en la que se deberá evaluar la pertinencia de adoptar medidas adicionales que contribuyan a la solución del problema expuesto por la recurrente; y, finalmente, que brinde respuesta formal sobre el resultado de la evaluación efectuada a la denuncia presentada de acuerdo a lo establecido por el artículo 118° de la Ley Orgánica de Municipalidades.	Omisión de respuesta.

Nombre completo del funcionario: Miguel Gonzáles Huapaya.

Cargo del funcionario: Gerente General de Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial del Callao, El Callao.

Número de expediente: 237-2011-CALLAO.

Recurrente: Fernando Jesús Valdivia Ramírez.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 084-2011-DP/OD-CALLAO, del 24 de febrero de 2011.	Se solicitó información sobre el pedido del recurrente.	Omisión de respuesta
Oficio N° 169-2011-DP-OD/CALLAO, del 6 de mayo de 2011.	Se reiteró el pedido.	
Oficio N° 218-2011- DP-OD/CALLAO, del 7 de junio de 2011	Se recomendó al Alcalde provincial del Callao brindar una respuesta formal y documentada al pedido formulado por el recurrente.	

Nombre completo del funcionario: Simón Contreras Flores.

Cargo del funcionario: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchas, Sicuani, Canchis, Cusco.

Número de expediente: 442-2011-CUSCO.

Recurrente: Recurrente con reserva de identidad.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 767-2011-DP/OD-CUSCO, del 5 de mayo del 2011.	Se le solicitó nos remita copia del informe emitido por el Órgano de Control Interno, en relación al cobro indebido respecto a la cuota de Apafa y por alumno nuevo.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1120-2011-DP/OD-CUSCO, del 14 de julio del 2011.	Se reiteró el pedido.	
Oficio N° 1324-2011- DP/OD-CUSCO, del 1 de setiembre del 2011.	Se reiteró el pedido.	
Oficio N° 1325-2011- DP/OD-CUSCO, del 1 de setiembre del 2011.	Se puso en conocimiento del Director Regional de Educación, a fin de que adopte las medidas correctivas necesarias.	

Nombre completo del funcionario: Lucio Juárez Ochoa.

Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chíncha, Ica.

Número de expediente: 424-2011-ICA.

Recurrente: Maribel Moscaza Cristóbal.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 290-2011-DP/OD-ICA, del 29 de marzo del 2011.	Se solicitó información sobre las acciones dispuestas para atender el pedido de la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 467-2011-DP/OD-ICA, del 10 de mayo del 2011.	Se reiteró pedido de información.	
Oficio N° 502-2011-DP/OD-ICA, del 19 de mayo del 2011.	Se recordó al Alcalde su deber de cooperación para con la Defensoría del Pueblo.	

Nombre completo del funcionario: Irma García Uculmana.

Cargo del funcionario: Directora de la I.E Antonio Moreno de Cáceres – Ica, Ica.

Número de expediente: 792-2011-ICA.

Recurrente: Maribel Bellido Salazar.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 301-2011-DP/OD-ICA, del 1 de abril del 2011.	Se solicitó información sobre los hechos expuestos por la recurrente.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 0473-2011-DP/OD-ODICA, del 11 de mayo del 2011.	Se reitera el pedido de información.	
Acta de entrevista, del 8 de agosto del 2011.	Se reitera el pedido de información.	
Oficio N° 0813-2011-DP/OD-ICA, del 9 de agosto del 2011.	Se reitera el pedido de información	
Acta de entrevista, del 18 de agosto de 2011.	Se reitera el pedido de información.	
Comunicación telefónica del 22 de agosto de 2011.	Se reitera el pedido de información.°	
Oficio N° 0929-2011-DP/OD-ICA, del 5 de septiembre del 2011.	Se pone en conocimiento del superior jerárquico, Director Regional de Educación de Ica, el incumplimiento del deber de cooperación.	

Nombre completo del funcionario: José Urcia Cruz.

Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Provincial de Virú, Virú, La Libertad.

Número de expediente: 6013-2011-LA LIBERTAD.

Recurrente: Marlon Vega Elera.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1079-2011-DP/OD-LA LIB, del 21 de septiembre del 2011.	Se le informó al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Virú sobre la queja del recurrente y se le recomendó realizar, a la brevedad, la verificación de los hechos y adoptar medidas correctivas, si fuera el caso.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1288-2011-DP/OD-LA LIB, del 15 de noviembre del 2011.	Se le recomendó coordinar urgentemente con la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) de la provincia de Virú, a fin que sean implementadas las recomendaciones de la autoridad de salud. Asimismo, se le solicitó información sobre la atención brindada a las recomendaciones formuladas.	
Oficio N° 1426-2011-DP/OD-LA LIB, del 21 de diciembre del 2011.	Se le solicita información sobre la atención brindada a las recomendaciones defensoriales formuladas.	

Nombre completo del funcionario: Anivar Rodríguez Rodríguez.

Cargo del funcionario: Presidente del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (Trass) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Lima.

Número de expediente: 18949-2011-LIMA.

Recurrente: Vilma Morales Zelarayán.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 472-2011-DP/OD-LIMA-SP, del 16 de septiembre del 2011.	Se le recomendó que se sirva tomar en cuenta los argumentos expuestos sobre la modificación arbitraria de las unidades de uso del Suministro N° 3268257, al momento de resolver el recurso de apelación interpuesto por la ciudadana Vilma Morales Zelarayán, en agosto del 2011.	El 12 de octubre del 2011 recibimos el Oficio N° 2357-2011/SUNASS-090, que da cuenta del estado de atención del recurso de apelación de la ciudadana, y nuestra recomendación no fue acatada.

Nombre completo del funcionario: Fernando Laca Barrera.

Cargo del funcionario: Gerente General de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Lima.

Número de expediente: 26627-2011-LIMA.

Recurrente: Luis Chiri Vargas.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 444-2011-DP/OD-LIMA-SP, del 23 de noviembre del 2011.	Trasladamos un juego de copias simples del Memorando N° 0173-2011-DP/AMASPPI, a fin de que se evalúe el inicio de las acciones de fiscalización y sanción que correspondan frente a la alteración de documentación remitida por SEDACHIMBOTE dentro de un procedimiento de reclamo. Asimismo, requerimos que se nos precise el número de solicitudes de audiencia o de uso de la palabra ante el Trass de Sunass presentadas por los usuarios en el año 2011, precisándonos el número de pedidos desestimados, así como su causa.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 022-2012-DP/OD-LIMA-SP, del 12 de enero del 2012.	Se reiteró el pedido del Oficio N° 444-2011-DP/OD-LIMA-SP.	
Oficio N° 120-2012-DP/OD-LIMA-SP, del 14 de marzo del 2012.	Se reiteró el pedido del Oficio N° 0821-2011-DP, remitido por el Defensor del Pueblo al Presidente de la SUNASS.	

Nombre completo del funcionario: Anivar Rodríguez Rodríguez.

Cargo del funcionario: Presidente del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (TRASS) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), Lima.

Número de expediente: 27162-2011-LIMA.

Recurrente: Cira Gabriela Casachagua Acuy.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 558-2011-DP/OD-LIMA, del 30 de diciembre del 2011.	Se recomendó brindar una respuesta al recurso de apelación interpuesto por la ciudadana el 28 de noviembre del 2009, remitiéndonos una copia de la resolución que se emita.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 096-2012-DP/OD-LIMA-SP, del 7 de marzo del 2012.	Se reiteró la recomendación del Oficio N° 558-2011-DP/OD-LIMA.	

Nombre completo del funcionario: Anivar Rodríguez Rodríguez.

Cargo del funcionario: Presidente del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios de los Servicios de Saneamiento (Trass) de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass), Lima.

Número de expediente: 23975-2011-LIMA.

Recurrente: Juan Bautista Merino García.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 503-2011- DP/OD-LIMA-SP, del 26 de octubre del 2011.	Se instó a que se brinde una respuesta a la queja del recurrente, así como que se disponga las medidas adecuadas para garantizar que el Equipo Comercial Callao de Sedapal acepte el pago de las posteriores facturaciones de consumo registradas en el Suministro N° 2012743.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 512-2011-DP/OD-LIMA-SP, del 19 de diciembre del 2011.	Se solicitó información acerca de las acciones emprendidas para atender nuestra actuación de persuasión.	
Oficio N° 95-2012-DP/OD-LIMA-SP, del 7 de marzo del 2012.	Se reiteró el pedido de información sobre las acciones adoptadas para atender nuestra actuación de persuasión.	

Nombre completo del funcionario: Eliseo Félix Marticorena Cuba (Ex Director)/ Lucy Esther Barrera Machado (Directora actual).

Cargo del funcionario: Directores de la UGEL 01 (en el año 2011 se produjo un cambio de gestión en la referida institución)-San Juan de Miraflores, Lima.

Número de expediente: 1117-2011-LIMA SUR.

Recurrente: Javier Chávez Vilcapuma.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N 663-2010-OD-LIMA-SUR, del 7 de junio de 2011, dirigido al Director de la UGEL 01.	Se le informó al Director de la UGEL 01 sobre la queja del recurrente y se le solicitó información sobre las acciones adoptadas por dicha institución respecto al mantenimiento de la infraestructura de la institución educativa.	Omisión de respuesta.
Oficio N 800-2011-OD-LIMA-SUR, del 18 de julio de 2011, dirigido al Director de la UGEL N 01.	Se envió el pedido reiterativo de información ante la falta de respuesta de la UGEL 01.	
Oficio N 1414-2011-OD-LIMA-SUR, del 12 de diciembre de 2011, dirigido a la Directora de la UGEL N 01.	Se instó a la UGEL 01 a brindar adecuada atención a nuestros pedidos de información.	
Oficio N 1064-2011-OD-LIMA-SUR, del 23 de septiembre de 2011, dirigido a la Directora de la UGEL 01.	Se reiteró el pedido.	
Entrevista personal con la Directora de la UGEL 01 en septiembre de 2011, días después de remita la recomendación.	La Directora se comprometió a remitirnos información sobre el presente caso y otros que se encontraban pendientes de atención. Sin embargo, no recibimos dicha respuesta.	

Nombre completo del funcionario: Alfredo Rosas Chauca Navarro.

Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Chilca, Cañete, Lima.

Número de expediente: 335-2011-LIMA SUR.

Recurrente: Luis Delgadillo Quispe.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 2856-2011-DP/OD-LIMA-SUR, del 31 de marzo del 2011.	Se solicitó información sobre la queja.	Omisión de respuesta.
El 27 de junio del 2011 se sostuvo una reunión con el señor Gonzalo Cáceres, Asesor Legal de la Municipalidad.	Se reiteró la solicitud de información.	Indicó que nos brindaría la información requerida.
Oficio N° 604-2011-DP/OD-LIMA-SUR, del 14 de julio de 2011.	Se reitera pedido de información.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 783-2011-DP/OD-LIMA-SUR del 14 de julio de 2011.	Se instó a la autoridad edil al cumplimiento del deber de cooperación y a brindar respuesta a la solicitud del recurrente.	Omisión de respuesta.
El 3 de agosto del 2011 se sostuvo una reunión con el señor Gonzalo Cáceres, Asesor Legal de la comuna.	Se solicitó acceso al expediente administrativo del recurrente.	Se negó el acceso al expediente, indicando que se debía presentar solicitud escrita.
Oficio N° 1199-2011-DP/OD-LIMA-SUR, del 21 de octubre de 2011.	Se recomendó la adopción de acciones pertinentes para la reconstrucción del expediente administrativo que sirvió de antecedente de la Resolución de Alcaldía N° 00039-2010-AL/MDCH del 14 de enero de 2010, así como del expediente administrativo iniciado en mérito a la solicitud presentada por el recurrente.	Omisión de respuesta.
El 22 de septiembre de 2011 se sostuvo una reunión con la señora Clidifer Chirinos, Gerente Legal de la Municipalidad de Chilca.	Se solicitó acceso al expediente administrativo.	Se indicó que se brindaría acceso al expediente. Posteriormente, se informó que este no fue ubicado.
Oficio N° 199-2012-DP/OD-LIMA-SUR, del 22 de febrero de 2012.	Como acto de seguimiento, se solicita información sobre las acciones adoptadas en mérito a las recomendaciones emitidas.	

Nombre completo del funcionario: Eliseo Félix Marticorena Cuba (Ex Director)/ Lucy Esther Barrera Machado (Directora actual).

Cargo del funcionario: Directores de la UGEL 01 (en el año 2011 se produjo un cambio de gestión en la referida institución) — San Juan de Miraflores, Lima.

Número de expediente: 75-2011-LIMA SUR.

Recurrente: Verónica Barrantes Augurto.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 71-2011-DP/OD-LIMA-SUR, del 20 de enero de 2011, dirigido al Director de la UGEL 01.	Se solicitó copia de la opinión técnica de la Unidad de Personal del Ministerio de Educación, a la cual hace referencia en su escrito de contestación a la recurrente, así como un informe legal sobre la exigencia de acudir a la vía jurisdiccional para hacer cumplir la resolución de Servir.	Omisión de respuesta.
Entrevista personal con el Asesor de Dirección de la UGEL 01.	El asesor reconoció los errores en la respuesta que se había brindado a la recurrente. Sin embargo, señaló que difícilmente se cumpliría con la obligación que tienen con la recurrente y que en todo caso se programaría el cumplimiento de dicha obligación para el presupuesto del año 2012.	
Oficio N° 396-2011-DP/OD-LIMA-SUR, del 05 de abril de 2011.	Se recomendó a la UGEL 01 brindar contestación adecuada a las peticiones de los ciudadanos, cumpliendo con motivar los actos administrativos, y efectuar las acciones administrativas necesarias para dar cumplimiento a la resolución de Servir.	
Oficio N 004-A-2012-DP/OD-LIMA-SUR, del 20 de enero de 2012.	Se instó a la UGEL 01 a adoptar las medidas correctivas del caso.	

Nombre completo del funcionario: Guster Bartener Cejeico.

Cargo del funcionario: Director de la Unidad de Gestión Educativa Local San Lorenzo, Barranca, Datém del Marañón, Loreto.

Número de expediente: 1299-2011-SAN MARTIN.

Recurrente: Nicolás Marín Saboya.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 222-2011-DP/OD-SMAR, del 18 de julio de 2011.	Se solicitó información sobre los fundamentos legales del cobro por concepto de venta del formulario único de trámite (FUT) y de los requisitos exigibles para la tramitación de peticiones administrativas; asimismo, que e informe de la atención brindada al pedido formulado por el recurrente respecto al certificado de estudios de su esposa, así como sobre el procedimiento establecido para la devolución del dinero, en caso de error de pago del administrado.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 376-2011-DP/OD-SMAR, del 21 de octubre de 2011.	Pedido reiterativo de información	
Oficio N° 087-2012-DP/OD-SMAR, del 21 de marzo del 2012.	Recordatorio del deber de cooperación y recomendación para atender el pedido de información	

Nombre completo del funcionario: Jessi López Del Castillo.

Cargo del funcionario: Gobernadora de la Provincia del Datém del Marañón, Barranca, Datém del Marañón, Loreto.

Número de expediente: 1299-2011-SAN MARTIN.

Recurrente: Nicolás Marín Saboya.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 256-2011-DP/OD-SMAR, del 20 de julio de 2011.	Se solicitó información a la Gobernación sobre el horario de atención al público así como sobre el procedimiento para el trámite de expedición de certificados domiciliarios y si existe algún derecho de pago por el servicio.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 373-2011-DP/OD-SMAR, del 21 de octubre de 2011.	Pedido reiterativo de información.	
Oficio N° 83-2012-DP/OD-SMAR, del 21 de marzo del 2012.	Recordatorio del deber de cooperación y recomendación para atender el pedido de información.	

Nombre completo del funcionario: Nelson Araujo Vela.

Cargo del funcionario: Administrador del Banco de la Nación San Lorenzo, Barranca, Datém del Maraón, Loreto.

Número de expediente: 1299-2011-SAN MARTIN.

Recurrente: Nicolás Marín Saboya.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 256-2011-DP/OD-SMAR, del 20 de julio de 2011.	Se solicitó información sobre el horario de atención al público, el número de trabajadores destinados para la atención de plataforma y ventanilla, la afluencia de público registrada por día y si ésta sobrepasa su capacidad de recurso humano; y de ser así, qué medidas se han adoptado para mejorar el servicio.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 373-2011-DP/OD-SMAR, del 21 de octubre de 2011.	Pedido reiterativo de información.	
Oficio N° 085-2012-DP/OD-SMAR, del 21 de marzo de 2012.	Recordatorio del deber de cooperación y recomendación para cumplir con el pedido de información.	Carta EF/92 0525 N° 0020-2012, del 10 de abril de 2012, informa que los problemas con el servicio eléctrico y equipos de comunicación satelital, afectados por problemas climatológicos, ocasionan fallas en el sistema y retrasan la atención al público, generando disconformidad con el servicio, pese a que una vez superados, se reestablece la atención.

Nombre completo del funcionario: Liliana Guevara Rosales.

Cargo del funcionario: Directora de la UGEL Mariscal Nieto, Mariscal Nieto, Moquegua.

Número de expediente: 1467-2011-MOGUEGUA.

Recurrente: Antonio Flores Contreras.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 1392-2011-DP/OD-MOQ, del 03 de noviembre del 2011.	Pedido información documentada sobre la queja presentada.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1495-2011-DP/OD-MOQ, del 21 de noviembre del 2011.	Se reiteró el pedido.	
14 de diciembre del 2011: comunicación telefónica.	Se le recordó a la funcionaria el pedido de información pendiente de respuesta.	
Oficio N° 1592-2011-DP/OD-MOQ, del 16 de diciembre del 2011.	Se reiteró por segunda oportunidad.	
21 de diciembre del 2011 Reunión con funcionaria.	Se reiteró el pedido de información.	
Oficio N° 1646-2011-DP/OD-MOQ, del 29 de diciembre del 2011.	Se puso en conocimiento del Director Regional de Educación la actitud de la funcionaria y se le solicitó que informe a la Oficina Defensorial sobre las medidas adoptadas.	
Oficio N° 1648-2011-DP/OD-MOQ, del 29 de diciembre del 2011.	Se puso en conocimiento del Presidente Regional de Moquegua la actitud de la funcionaria y se le solicitó que informe a la Oficina Defensorial sobre las medidas adoptadas.	

Nombre completo del funcionario: Carmen Gloria Zeballos Eyzaguirre.

Cargo del funcionario: Alcaldesa de la Municipalidad Distrital de Samegua, Mariscal Nieto, Moquegua.

Número de expediente: 1024-2011-MOGUEGUA.

Recurrente: Carlos Hugo Vargas Vizcarra.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 888-2011-DP/OD-MOQ, del 06 de julio del 2011.	Pedido de información documentada sobre queja presentada ante la Oficina Defensorial de Moquegua.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 1024-2011-DP/OD-MOQ, del 03 de agosto del 2011.	Se reiteró el pedido.	
Oficio N° 1079-2011-DP/OD-MOQ, del 12 de agosto del 2011.	Se reiteró por segunda oportunidad.	
1 de diciembre del 2011: reunión con funcionario responsable de acceso a la información pública.	Se reiteró el pedido de información.	
19 de diciembre del 2011: reunión con el Procurador de la Municipalidad.	Se reiteró pedido de información. El funcionario asumió el compromiso de enviar la documentación en una semana.	

Nombre completo del funcionario: Clayton Galván Vento.

Cargo del funcionario: Alcalde de la Municipalidad Distrital de Paucartambo, Pasco, Pasco.

Número de expediente: 510-2011-PASCO.

Recurrente: Intervención de oficio.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Oficio N° 289-2011-DP/OD-PASCO, del 16 de junio del 2011.	Se le solicitó información documentada sobre una queja presentada ante la Oficina Defensorial de Pasco. Se reiteró el pedido.	Omisión de respuesta.
Oficio N° 388-2011-DP/OD-MDD-02, del 6 de setiembre del 2011.	Se puso en conocimiento el pedido de información y se le recomendó que adopte las medidas correctivas.	
Llamada Telefónica al Alcalde Distrital de Paucartambo, el 09 de setiembre del 2011.		

Nombre completo del funcionario: César A. Chiroque Ruiz.

Cargo del funcionario: Sec. Gral. de la Mun. Provincial de Talara, Talara, Piura.

Número de expediente: 6432-2011-PIURA.

Recurrente: Alejandro Vilchez Pardo.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
<p>Visita a la Oficina de la Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Talara, el 16 de noviembre del 2011.</p>	<p>Al no encontrarse al Secretario General, César Chiroque, conversamos con la secretaria de la Oficina de la Secretaría General, quien nos informó que hasta la fecha no se ha podido atender la solicitud de acceso a la información del recurrente porque se encuentran recopilando la información solicitada.</p>	<p>Omisión de respuesta e incumplimiento de la recomendación defensorial.</p>
<p>Oficio N° 1825-2011-DP/OD-PIURA, del 25 de noviembre del 2011, dirigido al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara.</p>	<p>Se le informó al Alcalde sobre la queja del recurrente y se le recomendó la entrega de la información sin mayores dilaciones.</p>	
<p>Visitas a la Oficina de la Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Talara, el 20 de diciembre del 2011.</p>	<p>Al no encontrarse al Secretario General, la secretaria de la Oficina, informó que se estaría dando respuesta al recurrente durante el día.</p>	
<p>Comunicaciones telefónicas con la Secretaría General de la Municipalidad Provincial de Talara, los días 26 de diciembre de 2011 y 3 de enero del 2012.</p>	<p>La secretaria de la Oficina de la Secretaría General informó que se daría respuesta a la solicitud del recurrente.</p>	
<p>Entrevista personal con el Secretario General de la Municipalidad Provincial de Talara, César Chiroque, el 10 de enero del 2012.</p>	<p>El Secretario General informó que todavía no se había podido recopilar toda la información solicitada por el recurrente.</p>	
<p>Con Oficio N° 0095-2012-DP/OD-PIURA, del 11 de enero del 2012, se reitera el pedido de información al Alcalde de la Municipalidad Provincial de Talara.</p>	<p>Se le solicita que nos informe si, a la fecha, ha sido entregada la información al recurrente y sobre las acciones consideradas para evitar la vulneración del derecho de acceso a la información pública.</p>	
<p>El 21 de enero del 2012, entrevista personal defensorial se comunicó por teléfono con Ana Sánchez, Secretaria de Alcaldía de la Municipalidad Provincial de Talara</p>	<p>La secretaria de Alcaldía informó que conversaría con el Alcalde y con el Secretario General acerca del caso (se le escaneó el oficio defensorial reiterativo).</p>	

Nombre completo del funcionario: Henry Elizalde Ordinola.

Cargo del funcionario: Director Regional de Educación de Tumbes, Tumbes.

Número de expediente: 698-2011-TUMBES.

Recurrente: Clarita Del Carmen Jiménez Zavala.

Número de oficio u otro	Información solicitada o actitud requerida	Conducta del funcionario
Mediante Oficio N° 0332-2011-DP/TUMBES, del 12 de abril de 2011.	Se formuló actuaciones de persuasión con la finalidad de que la contratación de auxiliares de educación y de Asistentes de Taller en Educación Superior no Universitaria para las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular (Inicial y Secundaria) y Educación Básica Especial se realice de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Directiva N° 003-2009-ME/SG-OGA-UPER.	Omisión de respuesta.
Con Oficio N° 689-2011-DP/TUMBES, del 06 de agosto de 2011.	Se reiteró el pedido de información, con copia al superior jerárquico.	
Con Oficio N° 379-2011-DP/TUMBES, del 27 de abril de 2011.	Se recomendó al Presidente del Gobierno Regional de Tumbes que, en su calidad de superior jerárquico, investigue las contrataciones irregulares de personal en las instituciones educativas.	
Oficio N° 895-2011-DP/TUMBES, del 26 de octubre de 2011.	Se remitió el caso a la Fiscalía de Prevención del Delito para que proceda conforme a sus atribuciones legales, solicitando se sirva informar oportunamente al respecto.	

CAPÍTULO 5

REFLEXIONES FINALES

Durante el año 2011 hemos atendido 138,595 casos —entre quejas, petitorios y consultas— relacionados con distintos problemas cotidianos de las personas, como la atención de su salud, la asistencia a clases de nuestros niños y niñas, la adecuada prestación de los servicios municipales, de los servicios de agua, electricidad, telefonía y transporte, la realización de trámites administrativos y de trámites judiciales, la violencia familiar, el abuso sexual, la trata de personas y la discriminación, entre otros temas importantes. Esta labor ha sido posible por el compromiso de sus comisionados y comisionadas de las 28 oficinas defensoriales y de los diez módulos de atención defensorial.

Teniendo en cuenta esta problemática, una de las prioridades institucionales ha sido seguir fortaleciendo nuestra relación con la ciudadanía a través de nuestras visitas itinerantes. En el marco de estas visitas hemos llegado a 82,837 personas, de las cuales 13,609 han sido niños y niñas. Asimismo, hemos supervisado el funcionamiento de las escuelas, postas médicas, comisarías y municipios, y hemos recibido quejas, petitorios y consultas de la población, a la que también se capacitó en el ejercicio de sus derechos.

El país debe afrontar varios retos, como garantizar a la población el derecho a salud y a una educación de calidad, así como superar la conflictividad social y garantizar un medio ambiente sostenible y adecuado. Las reformas del Estado deben ser fortalecidas en estos y otros ámbitos, para que beneficien a la ciudadanía.

Al respecto, en materia de salud y educación, el presente informe reconoce que el proceso de descentralización ha avanzado, aunque aún presenta problemas de coordinación entre el Gobierno Nacional y los gobiernos regionales. Si bien han mejorado aspectos importantes como la infraestructura pública, la descentralización no ha tenido un impacto significativo en temas de fondo, como la mejora de la calidad de la educación y de la atención en salud, ni se ha extendido lo suficiente a poblaciones vulnerables como los pueblos indígenas y las personas con discapacidad. Por ello, es necesario que la transferencia de funciones del Gobierno Nacional a las Regiones y los consiguientes incrementos presupuestales para la gestión de estas últimas prioricen reformas de fondo con un sustento técnico adecuado.

Asimismo, es necesario que el Sector Salud refuerce sus medidas para eliminar definitivamente problemas recurrentes como las demoras en las atenciones médicas, los desabastecimiento de medicinas, las limitaciones administrativas para acceder al Seguro Integral de Salud (SIS) y al Aseguramiento Universal en Salud (AUS) o la falta de cobertura de estos. Es imprescindible que no se repitan situaciones en las que una persona no recibe atención médica urgente porque carece de su documento nacional de identidad o de su partida de nacimiento.

En el Sector Educación, también deben superarse problemas reiterados, como la ausencia de docentes y los cobros indebidos para acceder a la matrícula o para continuar en el sistema educativo, entre otros problemas que el presente informe expone al detalle. Asimismo, es importante atender la realidad de las zonas rurales, en donde los problemas de inasistencia o ausencia de docentes son más que frecuentes. Así también, deben fortalecerse las políticas públicas para combatir el maltrato físico y psicológico contra los alumnos y las alumnas por parte de sus profesores, así como implementarse debidamente la denominada Ley Antibullying.

A los gobiernos locales (municipalidades provinciales, distritales y de centros poblados) también se les presentan importantes retos. Las municipalidades representan el nivel de gobierno más cercano a los ciudadanos y las ciudadanas. Por ello se les atribuye competencias y funciones vinculadas directamente con la satisfacción de los intereses y las necesidades de las personas. Estas entidades se encargan de atender las denuncias de carácter vecinal (por ruidos molestos, obras de construcción o apertura de locales sin licencia, entre otros) o brindar servicios públicos necesarios para la convivencia de la ciudad, como limpieza pública, recojo de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines y serenazgo.

Pese a la importancia de la citada labor, algunos vecinos perciben que su autoridad local no es lo suficientemente diligente para atender a sus reclamos. Así, los principales motivos de queja contra los gobiernos locales son por su actuación irregular para atender a las denuncias y solicitudes vecinales, inejecución de resoluciones administrativas, deficiencias en el recojo de residuos sólidos, dilaciones en los trámites de solicitudes de acceso a la información pública, así como vulneraciones al debido procedimiento en distintos procesos, principalmente en los de carácter disciplinario.

Por otra parte, la conflictividad social sigue siendo un tema prioritario en la agenda nacional y exige al Estado contar con una política clara de prevención y atención de conflictos, teniendo en cuenta que los conflictos socio ambientales vinculados con inversiones en industrias extractivas siguen siendo los más numerosos y, a la vez, los más complejos. El reto es compatibilizar y armonizar el crecimiento económico y el desarrollo de actividades extractivas con el cuidado del medio ambiente y la atención de las demandas y expectativas de

las poblaciones cercanas a dichas actividades. Pero lo más importante es que debemos comprometernos, como país, a que no habrá más muertos por conflictos sociales no resueltos.

En este esfuerzo, la Defensoría del Pueblo renueva su disposición para colaborar con todos los actores concernidos, ya sea a través del monitoreo de conflictos, la facilitación e intermediación en los espacios de diálogo, o mediante la prevención de las escaladas de violencia, y saluda que, en este período, se haya aprobado la Ley N° 29785, Ley del derecho a la consulta previa a los pueblos indígenas u originarios, cuya adecuada implementación constituye un reto de los próximos meses.

En relación con esta problemática, es de suma importancia que el Estado actualice los reglamentos de evaluación de estudios ambientales y de los Límites Máximos Permisibles aplicables al sector energético, así como que transfiera la responsabilidad de otorgar la certificación ambiental de los proyectos minero-energéticos al Sector Ambiente e implemente medidas que aseguren que la población pueda comprender, evaluar informadamente y confiar en los Estudios de Impacto Ambiental (EIA).

Asimismo, es necesario que se implemente políticas públicas frente a la problemática de la minería informal e ilegal y que se mejore la gestión sobre los pasivos ambientales derivados de las actividades del Sector Energía y Minas, de manera que sean efectuadas las labores de saneamiento correspondientes. En ese sentido, consideramos que para fortalecer la gestión socio-ambiental resulta fundamental que la evaluación del EIA sea transferida desde el Sector Energía y Minas al Sector Ambiente, lo cual debe concretarse a través de un procedimiento planificado.

Otro de los temas que preocupa sobremanera a la población es la seguridad ciudadana, la cual aún no ha sido atendida integralmente por el Estado. Por eso, pues, se ha recomendado al Poder Ejecutivo y al Congreso de la República la mejora de los mecanismos municipales y policiales tanto de inteligencia como de reacción ante la criminalidad, así como el fortalecimiento de la investigación, el juzgamiento y la sanción de los delitos y las faltas.

Durante el 2011 se puso en evidencia, nuevamente, la persistencia de situaciones problemáticas en el servicio policial en comisarías, ligadas sobre todo a serias deficiencias en el equipamiento y en las condiciones de trabajo en que los efectivos policiales desarrollan sus funciones. No debemos olvidar que el fortalecimiento de las comisarías es un aspecto central en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

En cuanto a las situaciones de afectación de los derechos a la vida e integridad, se ha continuado realizando intervenciones inmediatas para

promover la investigación y, de ser el caso, la sanción contra los responsables. En esta materia, debemos llamar la atención sobre la persistencia de casos de afectación a la vida y a la integridad personal atribuidos a efectivos policiales. Frente a esta problemática, nuestra intervención estuvo orientada a promover que el Sector Interior adopte medidas urgentes para erradicar y sancionar dichas prácticas y, en especial, para fortalecer los mecanismos de prevención de los actos de tortura y tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

En cuanto al reclutamiento de menores de edad, se recomendó redoblar los esfuerzos destinados a erradicar de manera definitiva esta práctica dentro de las Fuerzas Armadas y se intervino en casos concretos para garantizar que estos adolescentes retornen a sus hogares.

También hemos atendido 24 casos de víctimas del delito de trata, todas menores de edad, contribuyendo a su rescate y supervisando que sean acogidas en albergues, reciban protección adecuada, sean entregadas a sus familiares o se les designe un abogado defensor. Esta situación, que lamentablemente se reitera en diferentes partes del país, debe merecer una política nacional, regional y local que la afronte de manera articulada y efectiva.

En cuanto a la política penitenciaria, es necesario superar, con urgencia, la problemática de hacinamiento, corrupción y deficiente infraestructura de los penales. Para ello, debe elaborarse un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo que permita llevar adelante una reforma integral y sostenible del sistema penitenciario. De igual forma, se debe otorgar los recursos necesarios que permitan sostener esta reforma, en la cual es importante la construcción de diez penales en los próximos cinco años.

En cuanto a la prestación de los servicios públicos de agua y desagüe, electricidad y gas natural domiciliario, telecomunicaciones y transporte, ha sido frecuente la presentación de quejas asociadas a la calidad de tales servicios, la demora en reparar fallas, cobros excesivos por consumo, falta de ampliación de cobertura de servicios, entre otros. En ese sentido, cabe anotar que la presencia de los organismos reguladores como Sunass, Osiptel, Osinerming y Sutran, entre otros, no siempre satisface la atención de las quejas de la ciudadanía, porque muchos de los casos no son resueltos a su favor, a pesar de las situaciones vulneratorias de sus derechos.

En cuanto a la seguridad social, debe destacarse una mayor colaboración y coordinación con la ONP, con la que hemos sostenido diversas reuniones para superar los problemas aún subsistentes asociados a la dilación en resolver las solicitudes y recursos impugnativos, así como retrasos en las labores de verificación de aportes, a más de la escasa y compleja información que la ONP brinda a sus usuarios.

Los avances obtenidos por la ONP deben ser profundizados porque los problemas asociados con la calidad del servicio que brinda a los ciudadanos aún son numerosos y afectan a una población especialmente vulnerable como la de los adultos mayores.

La transparencia cumple un papel destacado en la construcción de institucionalidad democrática y en la lucha contra la corrupción, pues permite que los ciudadanos estén informados del modo en que se gestiona el Estado y desalienta los actos de corrupción que, con seguridad, se asienta en las instituciones que se guían por una “cultura del secreto”. En esta materia, debemos destacar que los gobiernos regionales y las municipalidades han registrado una mejora significativa en el nivel de cumplimiento de la legislación que regula los portales de transparencia, mejorando desde el 35% en el 2010 al 60% en el 2011. No obstante, es necesario que estas cifras mejoren mucho más y que sean superados incumplimientos que los ciudadanos y las ciudadanas ya no deberían soportar.

Asimismo, la Defensoría del Pueblo continuó realizando diversas actividades para contribuir con el cumplimiento de la ley de acceso a la información pública, habiendo constatado la persistencia de situaciones vulneratorias —la mayoría de ellas referidas al incumplimiento del plazo legal para la entrega de información— y la persistencia de condicionamientos o negativas indebidas para acceder a ella.

La Defensoría del Pueblo confía en que su labor contribuya al fortalecimiento de un Estado al servicio de la ciudadanía. Esta es una tarea permanente que requiere de esfuerzos y medidas concretas en el día a día. En estos esfuerzos, como lo viene haciendo desde hace quince años, nuestra institución participa desde el ámbito de sus competencias, cumpliendo con el encargo constitucional que nos ha sido otorgado. El día de hoy, nuestra institución reafirma su compromiso por seguir apostando por la construcción de una sociedad más justa y solidaria y de un Estado puesto al servicio de cada una de las necesidades de sus ciudadanos y ciudadanas, sin distinción.

ANEXO 1

PRESUPUESTO INSTITUCIONAL Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Presupuesto institucional

Nuestra institución presentó ante el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) un requerimiento presupuestal de S/. 51'606 854,00 por la fuente de Recursos Ordinarios para financiar la continuación de la política de despliegue territorial en las zonas más alejadas del país, la adquisición de unidades móviles y equipos de cómputo para las unidades orgánicas, así como la implementación de una nueva escala remunerativa. El presupuesto asignado por el MEF para el año 2011 fue de solo S/. 39'676,858.00 monto que, resulta menor en un 33% a lo solicitado. Por este motivo fue necesario realizar una priorización de actividades a fin de lograr las metas trazadas.

Por la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias se consideró un presupuesto inicial de apertura de S/. 2'500,000.00, 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 2011, por toda fuente de financiamiento, ascendió a S/. 42'176,858.00 correspondiendo a la fuente de financiamiento Recursos Ordinarios el 94% del total y a la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias, el restante 6%, como se muestra en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL DE APERTURA 2011
(En nuevos soles)

Pliego / F.F.	Fuente de financiamiento	%
Presupuesto institucional de apertura	42'176,858	100%
Recursos ordinarios	39'676,858	94%
Donaciones y transferencias	2'500,000	6%

Los cambios sufridos en el Presupuesto Institucional 2011 responden a recursos provenientes de los Saldos de Balance generados al cierre del ejercicio 2010 y de la suscripción de nuevos convenios de cooperación. En atención a ello, a la fuente de financiamiento de Recursos Directamente Recaudados, se ha incorporado la suma de S/. 8,273.

En relación con la fuente de financiamiento Donaciones y Transferencias, se incorporó el saldo de balance del año 2010, que comprende los recursos bajo la modalidad de Canasta de Fondos, compuesta por la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (Cosude), la Agencia de Cooperación para el Desarrollo Internacional (ACDI-Canadá) y la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). Asimismo, como parte de estos saldos de balance, se incorporó recursos en el marco del convenio de Cooperación con la Unión Europea y del proyecto financiado por la Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo.

Posteriormente han sido aceptados nuevos aportes de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres) y del Reino de los Países Bajos (Holanda). De acuerdo con ello, el presupuesto final en la fuente de Donaciones y Transferencias ascendió a S/. 17'970,076.00 cuya desagregación se muestra en el cuadro N° 2.

Cuadro N° 2
DESAGREGACIÓN DEL PRESUPUESTO EN LA FUENTE DE
DONACIONES Y TRANSFERENCIAS

Presupuesto Inicial	2'500,000
Saldos de Balance 2010	15'407,676
Canasta de Fondos	4'652,234
Unión Europea	10'731,348
Agencia Catalana de Cooperación para al Desarrollo	24,094
ONU-Mujeres	38,300
Reino de los Países Bajos – Holanda	24,100
Total de Fuente Donaciones y Transferencias	17'970,076

Fuente: sistema integrado de administración financiera (siaf)

Elaboración: oficina de planificación, presupuesto, racionalización y estadística

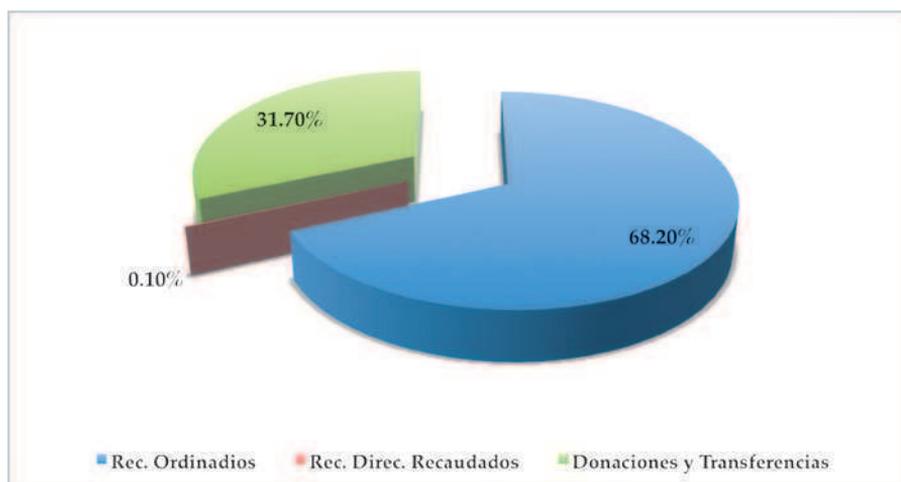
De acuerdo con lo señalado, el presupuesto al cierre del ejercicio fiscal 2011, fue el que se aprecia en el cuadro N° 3.

Cuadro N° 3
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO - AÑO 2011
(En nuevos soles)

Fuente de Financiamiento	PIA	PIM	VARIACIÓN PIM-PIA
Recursos ordinarios	38'676,858	38'676, 858	0
Recursos directamente recaudados		8,273	8,273
Donaciones y transferencias	2'500,000	17'970,076	15'470,076
TOTAL	41'756,858	56'655,207	15'478,349

En el gráfico número 1 se aprecia la proporción de estas tres fuentes de financiamiento respecto del presupuesto total de la institución.

Gráfico N° 1
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO 2011



Fuente: Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

El cuadro N°4 contiene un detalle de 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 1996-2011
(En nuevos soles)

Período	Recursos Ordinarios			Recursos Directamente Recaudados	Donaciones y Transferencias
	Inicial	Ampliación y/o Reducción	Total		
1996	1'206,000	2'641,000	3'847,000	0	385,399
1997	6'314,000	1'828,058	8'142,058	2,250	3'125,773
1998	12'559,000	4'343,600	16'902,600	11,873	5'670,479
1999	12'442,000	2'604,591	15'046,591	6,362	6'238,145
2000	15'747,000	67,000	15'814,000	0	7'778,974
2001	15'606,000	420,931	16'026,931	0	6'395,872
2002	16'579,891		16'579,891	3,000	5'886,243
2003	20'000,000	-349,444	19'650,556	5,696	8'042,070
2004	20'000,000	-250,000	19'750,000	24,888	12'214,292
2005	19'430,212		19'430,212	32,210	14'036,806
2006	19'435,107	9'676,932	29'112,039	25,178	6'798,430
2007	33'175,824	5'256,815	38'432,639	36,391	6'263,797
2008	36'230,000	205,316	36'435,316	39,831	5'596,684
2009	39'111,000	24,474	39'135,474	73,318	5'237,511
2010	39'112,000	23,900	39'135,900	69,242	5'052,437
2011	39'376,858	0	39'676,858	8,273	17'970,076

Fuente: Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)

Elaboración: Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

Cooperación internacional

En el 2011 la cooperación internacional contribuyó de manera articulada con los objetivos estratégicos de nuestra institución, la que mejoró su capacidad, progresivamente, a través de la ejecución de un programa y de trece proyectos.

Las modalidades de administración utilizadas para la ejecución del programa y los proyectos fueron: *i)* donaciones, cuyos recursos son administrados directamente por la Defensoría del Pueblo, y *ii)* contribuciones, cuyos recursos son administrados por la propia entidad cooperante o por terceros, los cuales aportaron a una mejor armonización y apropiación de la cooperación internacional.

En la modalidad de donaciones, por sexto año, operó la denominada Canasta de Fondos, por medio de la cual las entidades cooperantes (ACDI, Aecid y Cosude) contribuyen con recursos a un programa integral estratégico de nuestra institución.

Organismos internacionales, gobiernos cooperantes e instituciones extranjeras de cooperación técnica

A continuación, se presentan el programa y los proyectos ejecutados, clasificados por modalidad de administración y subclasificados por área temática y entidad cooperante.

Donaciones

Inclusión social

- Canasta de fondos: ACDI, Aecid, Cosude
Programa de Promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos 2006-2012.
- Agencia Catalana de Cooperación al Desarrollo - ACCD
Proyecto de Fortalecimiento de capacidades de actores regionales y locales para la prevención, gestión y transformación de los conflictos sociales en el Perú 2009-2011.
- 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 2011-2012.

Contribuciones

Inclusión social

- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD
Proyecto de Promoción del derecho a la igualdad y no discriminación 2009-2012.
Administrado por la propia fuente.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia - Unicef
Proyecto de apoyo defensorial para el fortalecimiento de la política

de educación intercultural bilingüe 2011-2012; administrado por 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.

Atención de 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 en el país 2007-2013; administrado por la propia fuente.

Pueblos Indígenas

- Finlandia
Promoción de la implementación del derecho a la consulta y a la participación respecto de medidas normativas y administrativas para el aprovechamiento de recursos naturales ubicados en territorio de los pueblos indígenas 2011-2012; administrado por CARE Perú y co-ejecutado por la Defensoría del Pueblo.

Lucha contra la corrupción

- Aecid
Proyecto de 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 de 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 materia de conflictos sociales y gobernabilidad 2010-2012. Programa de expertos Integrados CIM/GIZ; administrado por la propia fuente.

- Proyecto de 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 UE 2011-2014. Administrado por la propia fuente.

Principales convenios de cooperación técnica suscritos

Se suscribió once convenios y dos adendas con las agencias de cooperación y organismos internacionales, los que se describen a continuación:

- Unicef, un convenio
- ONU Mujeres, un convenio
- GIZ, siete convenios
- MLAL, un convenio y una adenda
- Finlandia, un convenio
- Aecid, una adenda

Resultados obtenidos con el apoyo de la cooperación internacional

El apoyo de la cooperación internacional contribuyó con el logro de importantes resultados, como la supervisión de políticas públicas. Por ejemplo, el Programa *La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos*, contribuyó a que el Congreso de la República apruebe por unanimidad la Ley de Consulta Previa. Así mismo, se aprobó la nueva Ley Forestal y de Fauna Silvestre, Ley N° 29763, que proviene de un complejo proceso de participación entre diversos actores del gobierno, el Congreso de la República, la sociedad civil, la Defensoría del Pueblo y los representantes de comunidades campesinas y nativas.

A través de este mismo programa, colaboramos en la incorporación de la figura del feminicidio en la Ley N 29819 y alertamos sobre la aprobación de 33 proyectos de inversión¹ que no tomaban en cuenta las consideraciones ambientales y sociales, así como sobre la sentencia del Tribunal Constitucional que declara inconstitucionales los Decretos de Urgencia N° 001-2011 y N° 002-2011.

Igualmente, a través del Decreto Supremo N° 065-2011-PCM, se establecieron modificaciones al Régimen de la Contratación Administrativas de Servicios - CAS. Una de las modificaciones se refirió al reconocimiento del derecho a la hora

¹ Decreto de Urgencia N° 005-2011, que deroga el literal a) del artículo 5.3 del Decreto de Urgencia N° 001-2011.

de lactancia de las trabajadoras sujetas a este régimen. Así mismo, se contribuyó con la aprobación de la Ley N° 29735, que regula el uso, preservación, desarrollo, recuperación, fomento y difusión de las lenguas originarias del Perú, aprobada el 2 de julio.

En el marco 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*, el Gobierno Regional de Lambayeque,² incorporó en su estructura orgánica a la Oficina Regional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción como un órgano de asesoramiento en la materia. Asimismo, el Gobierno Regional de Áncash,³ aprobó el reglamento de audiencias públicas. Por su parte, el Gobierno Regional de San Martín actualizará su reglamento para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas.

Como consecuencia de la labor de seguimiento a las recomendaciones formuladas a los gobiernos regionales para que mejoren en la difusión de información mediante sus portales de transparencia, el Gobierno Regional de Ayacucho y la Municipalidad Provincial de Huamanga, en coordinación con la Oficina Defensorial de Ayacucho, constituyeron una mesa para la implementación de dichas recomendaciones.

En el marco del proyecto *Promoción del derecho a la igualdad y no discriminación*, fueron difundidos y promovidos los derechos humanos en la clausura del Año Internacional de los Afrodescendientes, a través de una feria en la Provincia Constitucional del Callao, en la Plaza Casanave, con el slogan: "Exprésate, dile No a la discriminación racial". Participaron 1,500 personas y se atendieron 31 casos, entre quejas, consultas y petitorios de ciudadanos.

Con apoyo del proyecto *Apoyo defensorial para el fortalecimiento de la política de educación intercultural bilingüe*, nuestra institución elaboró el Informe Defensorial N° 152, *Aportes para una Política Nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú*, con recomendaciones dirigidas especialmente al Sector Educación, a fin de lograr una efectiva implementación de la política de Educación Intercultural Bilingüe (EIB) que garantice una educación de calidad para los pueblos indígenas.

Las acciones de seguimiento realizadas reuniones de trabajo con funcionarios a nivel central y regional, y la difusión del derecho a la EIB y de las recomendaciones del Informe, han incidido para que se pueda cumplir algunas de las mismas, como: i) la creación de un Registro Nacional de Instituciones

² Mediante la Ordenanza Regional N° 009-2011-GR.LAMB/CR, del 20 de abril de 2011.

³ Mediante Acuerdo de Consejo N° 070-2011-GRA/CR, del 13 de octubre del 2011.

Educativas de Educación Intercultural Bilingüe del Perú,⁴ ii) la aprobación de los Lineamientos Nacionales que faculta a los Institutos y Escuelas de Educación Superior a establecer la nota mínima para el ingreso, así como iii) la evaluación obligatoria del dominio del idioma originario a los postulantes a las carreras de EIB.⁵

También se aprobaron normas y procedimientos de selección, evaluación y contratación docente en instituciones educativas públicas, que disponen evaluar el conocimiento del idioma originario de los postulantes, la conformación de los comités de contratación y la participación de padres de familia.⁶ Asimismo, se ha conformado una Mesa Técnica integrada por diversas instituciones públicas y privadas, con la finalidad de definir los componentes y el servicio de EIB que se debe prestar en las instituciones educativas del país.

En el marco del programa *La promoción de la equidad e inclusión para la realización de los derechos humanos*, destaca el incremento de nuestra cobertura a través de la acción itinerante a 678 distritos, que permitió informar sobre sus derechos a 40,952 personas y atender 17,088 casos, realizar 1,057 acciones de promoción, correspondiendo un 10.18% al primer quintil de pobreza extrema y un 46.61% al segundo quintil de pobreza.

Asimismo, se instalaron 153 carpas informativas, 99 talleres y 47 ferias, en los cuales se logró informar sobre sus derechos a 82,837 personas. Por otro lado, fueron implementadas 28 mesas de diálogo para atender conflictos sociales: en 3 casos como mediadores, 5 como facilitadores y 20 como observadores.

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 UE 2011-2014*, se desarrolló un curso virtual denominado “Migraciones y Derechos Humanos”, capacitando a 51 comisionados de la Defensoría del Pueblo en materia del proceso migratorio, el tráfico ilegal de migrantes y la trata de personas.

Asimismo, se logró la especialización de la labor de las Oficinas Defensoriales en las ciudades de Arequipa, Trujillo, Huancayo y Lima, así como en las zonas de frontera: Tumbes, Loreto, Madre de Dios, Puno y Tacna; incorporando el tema migratorio en sus planes operativos anuales y en las estrategias de intervención, permitiendo actuar de oficio y posibilitando la supervisión a la administración pública.

⁴ Resolución Ministerial N° 008-2012-ED, del 9 de enero de 2012.

⁵ Resolución Ministerial N° 033-2012-ED, del 23 de enero de 2012.

⁶ Resolución Jefatural N° 4092-2011-ED, del 05 de diciembre de 2011.

Se difundió información sobre la legislación internacional, comunitaria y nacional en materia de migraciones, en un seminario que contó con la participación de 90 representantes de la Dirección de Protección al Nacional y Asuntos Consulares y la Dirección General de Migraciones y Naturalización. Adicionalmente, se ha logrado diseñar y elaborar un programa de formación para nuestros comisionados que permitirá su réplica.

La ejecución de la actividad *Diseño y difusión del Protocolo para la atención de casos de presuntas afectaciones a los derechos de personas migrantes*, ha concretado la elaboración de un protocolo de actuación defensorial útil para la orientación y homogenización de los criterios de intervención de los comisionados en casos vinculados con migrantes peruanos.

Cabe señalar que se atendió 112 casos vinculados con afectaciones de derechos de personas migrantes, lo que representa un aumento del 180% en relación con la cifra registrada en el año 2010.

A través de los *Estudios y publicaciones de informes sobre migración peruana y el rol de la Defensoría del Pueblo para la prevención y protección*, se avanzó en la sistematización de la legislación nacional en materia migratoria. Asimismo, se recibió capacitación especializada respecto de la normativa internacional de derechos humanos, mediante visitas a las ciudades de Milán, Torino y Génova, conformándose una red de organizaciones peruanas e italianas para realizar el monitoreo y el seguimiento de casos de afectación de derechos a migrantes peruanos en las ciudades mencionadas.

A través de la página web y con los contactos generados se podrá contribuir con los temas de principal preocupación para los connacionales en Italia: reconocimiento y/u homologación de títulos profesionales y técnicos, de aportes a la seguridad social por parte de la administración peruana y acompañamiento a las familias que atraviesan procesos de reunificación familiar.

En el marco del Proyecto con ONU Mujeres: *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*; se ha elaborado indicadores sobre presupuesto sensible al género, lo que nos permitirá realizar una supervisión al presupuesto asignado por los Gobiernos Regionales, actores importantes en el contexto de descentralización y transferencias de competencias.

El proyecto *Incorporación de la perspectiva de derechos en la respuesta desde el Estado frente a la epidemia de VIH/Sida* ha permitido la elaboración de un

Informe De Adjuntía,⁷ a través del cual se dio a conocer los resultados de la segunda supervisión defensorial de los servicios de consejería, atención médica periódica, diagnóstico de VIH en gestantes, profilaxis para la prevención de la transmisión vertical y Tratamiento Antirretroviral de Gran Actividad (Targa) a cargo del Ministerio de Salud (Minsa). El citado informe identificó deficiencias en dichos servicios y formuló recomendaciones para garantizar la satisfacción del derecho a una atención integral en salud a un importante sector de la ciudadanía, particularmente de aquella que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

Esta segunda supervisión permitió medir los avances logrados en la implementación de las recomendaciones formuladas en el Informe Defensorial N° 143.⁸

En cuanto al fortalecimiento de la gestión interna de la institución, los resultados de mayor relevancia están vinculados con la formulación de instrumentos y la creación de nuevas unidades que contribuirán a mejorar la gestión institucional. Así en el contexto del proyecto *Gestión por Resultados*, se capacitó a 70 participantes, entre Adjuntos, Jefes de Programas, Jefes, Jefes de OD, Jefes de Oficinas de Asesoramiento y Apoyo, en materia de gestión por resultados y planificación estratégica.

Asimismo, en el marco de dicho proyecto fueron desarrollados los siguientes productos:

- Monitoreo de competencias institucionales y evaluación del desempeño por competencias al personal de planilla ya los contratados por el régimen.
- Sistematización de perfiles de puesto / Cargo-Contratados CAS.
- Identificación de habilidades específicas de los contratados CAS.
- Identificación de competencias funcionales del personal de planilla.
- Diagnóstico de la demanda de información de las diferentes unidades orgánicas relacionada con el Sistema de Información Defensorial (SID).

Del mismo modo, se ha elaborado lineamientos para la elaboración de informes defensoriales y para la gestión del cumplimiento de recomendaciones defensoriales. También se dio inicio a la tercera fase del sistema de informatización del mismo, así como se implementó el Módulo para el Control de Viajes Itinerantes. Este *software* permitirá registrar la información de los

⁷ Informe de Adjuntía N° 005-2011-DP/AAE: *Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: segunda supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH*. Lima, Defensoría del Pueblo, 2011, 253 pp.

⁸ Informe Defensorial N° 143: *Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/Sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento de VIH/Sida*. Lima, Defensoría del Pueblo, 2009, 231 pp.

viajes itinerantes que los comisionados realizan a nivel nacional a zonas donde no existe una oficina permanente de la DP.

De otro lado, mediante el proyecto *Promoción de la implementación del derecho a la consulta y a la participación respecto de medidas normativas y administrativas para el aprovechamiento de recursos naturales ubicados en territorio de los pueblos indígenas*, se apoyó la difusión del derecho a la consulta, realizándose tareas de asesoramiento y acompañamiento a las organizaciones indígenas, en el marco del proceso de consulta para el Dictamen de la Ley Forestal y de Fauna, así como observaciones y recomendaciones a los Sectores respecto de la aplicación de la Ley de Consulta.

Asimismo, se cuenta con una base de datos sobre el derecho a consulta que incluye normativa nacional e internacional, jurisprudencia (sentencias nacionales e internacionales), doctrina e información relacionada con las funciones y competencias de los gobiernos regionales, principalmente vinculada con el aprovechamiento de recursos naturales.

Asimismo, a través del proyecto *Fortalecer el papel de supervisión preventiva y de intermediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos sociales en el país*, se ha fortalecido capacidades del personal de nuestras Oficinas Defensoriales de Apurímac, Cusco, Madre de Dios y Puno para uniformizar criterios y mejorar el nivel de intervención en la prevención de conflictos sociales.

También se elaboró el reporte especial *Conflictos sociales por recursos hídricos*, que visibiliza el tema del derecho al agua en el ámbito de los conflictos socioambientales reportados por la Adjuntía para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas. Este reporte aporta al debate público sobre la conflictividad por recursos hídricos en el contexto del cambio climático, en el marco del proyecto de GIZ: *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 2010-2012. Programa de expertos Integrados CIM/GIZ.*

Cabe resaltar la colaboración con la reposición del orden interno en la investigación *Violencia en los conflictos sociales*, que pretende el fortalecimiento del rol que cumple el Estado especialmente la Policía Nacional del Perú, en los escenarios de violencia en los conflictos sociales, dentro del marco del Derecho Internacional de los Derechos Humanos.

También se crearon herramientas metodológicas para sistematizar las buenas prácticas en la gestión de conflictos, fortalecer las capacidades en el diálogo intercultural y orientar los procesos de planificación sensibles al conflicto.

El proyecto *Adaptación al cambio climático y enfoque de derechos. Programa de expertos Integrados CIM/GIZ*, ha apoyado en la coordinación de un estudio exploratorio denominado “Cambio Climático y la Gobernabilidad de Agua en las Cuencas de Tacna”, con la organización de dos talleres finales en Tacna y Lima, elaborado por el Instituto de Promoción para la Gestión de Agua (Iproga) y en la elaboración de un estudio sobre agua, cambio climático, como parte del Informe de Adjuntía sobre Cambio Climático y Derechos Humanos.

ANEXO 2

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.

a) 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.

Tiene como objetivos establecer y mantener relaciones de colaboración con instituciones y organismos internacionales, intergubernamentales y organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los derechos humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

La FIO elabora informes anuales sobre la situación de los derechos humanos en la región iberoamericana. En este sentido, la Defensoría del Pueblo del Perú, como parte de la FIO, ha participado en la elaboración de los últimos nueve informes, dos de los cuales fueron presentados durante el año 2011: el VIII Informe

sobre Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana y el IX Informe sobre Derechos Humanos y Pensiones. Actualmente, nuestra institución participa en la elaboración del X Informe sobre Derechos Humanos y Derechos Culturales.

Durante el año 2010 y hasta marzo del 2011, la Defensora del Pueblo, Beatriz Merino Lucero, presidió la FIO. En su lugar asumió el Adjunto Primero, a cargo del Defensor del Pueblo de la Nación de la República Argentina, Anselmo Sella, quien prosiguió con el trabajo desarrollado. Es preciso desatacar que durante todo el periodo 2011, el Defensor del Pueblo (e), Eduardo Vega, ocupó la Tercera Vicepresidencia y fue miembro del Consejo Rector de la FIO.

En el 2011, el Defensor del Pueblo (e) fue invitado por el Programa de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (Pradpi), proyecto de la Universidad de Alcalá, España, a participar del Congreso Internacional “La Protección de los Derechos Humanos para las Defensorías del Pueblo” realizado en la Ciudad de Alcalá de Henares, Madrid, del 31 de mayo al 3 de junio.

Nuestra institución participó también, en el mes noviembre, en el XVI Congreso sobre Erradicación de la violencia contra las mujeres y de la Asamblea Anual de la FIO 2011, ambos realizados en Buenos Aires.

Es preciso destacar que, con ocasión de la Asamblea Anual, se convocó a reuniones de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO y de la Red de Comunicadores (Red COMFIO), instalándose también la Red de Niñez e Infancia. En esta última Red se está elaborando una propuesta de Plan de Trabajo, presentada por la Adjuntía para la Niñez de nuestra institución, la misma que ha sido puesta a consideración de los demás miembros.

Asimismo, hay que destacar la extensión de los cursos virtuales desarrollados por nuestra institución a las instituciones conformantes de la FIO, lo que permite intercambiar experiencias y fomentar redes de acción en defensa de los derechos humanos en Iberoamérica.

b) 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 difusión 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 del CADP.

La Presidencia del CADP estuvo a cargo de la Defensoría del Pueblo del Perú en el 2010; de la Defensoría del Pueblos del Ecuador, en el 2011, y actualmente está a cargo de la Defensoría del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela.

En el ámbito del CADP, la Defensoría del Pueblo del Perú, a través de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad sostuvo en Lima, en enero del 2011, una reunión de trabajo con representantes de Bolivia, Ecuador y Colombia, en la que se planteó la necesidad de desarrollar un Plan de Acción de las Defensorías del Pueblo de la Región Andina para supervisar el cumplimiento de las decisiones comunitarias en materia migratoria vinculadas con la promoción y protección de derechos de las personas migrantes, independientemente de su estatus migratorio.

Dicha reunión se realizó en el marco de la asistencia de dichos funcionarios a la I Reunión Subregional Andina sobre Migraciones, Derechos Humanos y Normativa Comunitaria en el Proceso de Integración, organizada por la Secretaría General de la Comunidad Andina (CAN) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

Asimismo, nuestra institución participó en la reunión ordinaria anual del CADP, desarrollada en Ciudad de Caracas el 21 y 22 de septiembre, que coincidió con el Seminario Internacional "Los Derechos Humanos en el nuevo Constitucionalismo Latinoamericano". El Adjunto para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad, participó en ambas actividades.

c) La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente 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 15 miembros de pleno derecho de esta agrupación.

Durante el 2011, la Adjunta para el Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas participó en la X Asamblea de La Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, actividad que coincidió, además, con el Seminario sobre Empresas y Derechos Humanos celebrado en la ciudad de Antigua Guatemala los días 9,10 y 11 de noviembre del 2011. La oportunidad permitió a nuestra institución exponer las experiencias desarrolladas en torno a la Ley de la Consulta Previa.

d) 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 110 Instituciones de Derechos Humanos del mundo suscriptoras de las normas establecidas por los Principios de París y reconocidas por la ONU.

En el marco de este foro, el Defensor del Pueblo (e), Eduardo Vega, participó en la 25 Reunión Anual del CIC-INDH en el Palacio de las Naciones en Ginebra, Suiza, desarrollado en el mes de marzo de 2012. En esta reunión, promovida por la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo (e) expuso la experiencia de nuestra institución en la protección y promoción de los derechos de los pueblos indígenas.

e) La Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA).

La RTA surgió en el año 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.

Esta Red 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.

Dichas instituciones han acordado trabajar en proyectos de investigación en los siguientes temas: *i)* indicadores para medir el cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública, a cargo de la Defensoría del Pueblo de Perú; *ii)* archivos para conservar la información pública, a cargo del Consejo para la Transparencia de Chile; *iii)* herramientas para sistematizar y difundir los criterios jurisprudenciales y administrativos emitidos por las autoridades garantes, a cargo del IFAI; y *iv)* la capacitación de funcionarios públicos y difusión del derecho de acceso a la información pública, a cargo de Agesic.

En abril del 2011, el Adjunto en Asuntos Constitucionales participó en un Taller de Trabajo en el que dichas instituciones manifestaron su intención de constituir la Red de Intercambio de Organismos de la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública en América Latina. Asimismo, en el marco del II Seminario Internacional “Transparencia como modernización del Estado: Experiencia, actores y desafíos”, celebrado en la ciudad de Santiago de Chile y organizado por el Consejo para la Transparencia, expuso un balance actualizado sobre los avances del Perú en materia de transparencia y acceso a la información pública.

ANEXO 3

OPINIONES SOBRE NORMAS EN PROCESO DE ELABORACIÓN

1. Opiniones sobre proyectos de ley

- **Número de proyecto de ley:** 2406/2007–CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 9 de mayo del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Juan Donato Pari Choquecota, Presidente de la Comisión de Trabajo.
Sumilla: Propone modificar los artículos 61°, 62° y 63° del Decreto Supremo N° 010-2003-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de las Relaciones Colectivas de Trabajo, referente a que el arbitraje, como mecanismo pacífico de solución de controversias pueda ser propuesto por cualquiera de las partes.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 116–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 4141/2009–CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 20 de abril del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Aníbal Huerta Díaz, Presidente de la Comisión Agraria.
Sumilla: Propone Ley Forestal y de Fauna Silvestre.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 119–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 4719/2010–CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 18 de abril del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista María Sumire De Conde, Presidente de la Comisión de Seguridad Social.
Sumilla: Propone derogar el artículo 1 del Decreto Ley núm. 25807, que sustituyó el artículo 12 del Decreto Ley núm. 25572, precisando que las entidades del Gobierno Central son depositarias de la compensación por tiempo de servicios.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 124–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 4488/2010–CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 18 de abril del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista María Sumire De Conde, Presidente de la Comisión de Seguridad Social.
Sumilla: Ley que precisa los alcances del régimen de los obreros municipales, en lo referente al cálculo de la Compensación por Tiempo de Servicios.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 124–2011-DP

- **Número de proyecto de ley:** 4647/2010-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 22 de marzo del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Fabiola Morales Castillo, Presidente de la Comisión de la Mujer y Desarrollo Social.
Sumilla: Propone restituir al Instituto Nacional de Bienestar Familiar – Inabif, las funciones vinculadas con la rehabilitación para la reinserción en la sociedad de los adolescentes infractores y deroga la Cuarta Disposición Complementaria del Decreto Legislativo N° 866, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Promoción de la Mujer y Desarrollo Humano.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 136-2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 4079/2009-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 27 de enero del 2011 / 04 de febrero del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Víctor Rolando Sousa Huanambal, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone Ley de Protección de Datos Personales.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 183-2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 05/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 25 de agosto del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Antonio Medina Ortiz, Presidente de la Comisión de los Pueblos Andinos, Ambiente y Ecología.
Sumilla: Propone declarar una moratoria por un plazo de quince (15) años que impida el ingreso al territorio nacional de Organismos Vivos Modificados (OVM) a ser liberados en el medio ambiente.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 653-2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 08/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 25 de agosto del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone incorporar el numeral 6 al artículo 108 del Código Penal, estableciendo que será reprimido con pena privativa de la libertad no menor de quince años el que mate y la víctima es una mujer con quien el agente mantiene o mantuvo vínculo sentimental.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 534-2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 15/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 25 de agosto del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone modificar los artículos 42°, 46°, 47°, 48° y 53° del Código de Ejecución Penal, que elimina los beneficios penitenciarios para los

delitos contra los menores de edad y el delito de robo agravado.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP

- **Número de proyecto de ley:** 34/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 26 de agosto del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone sancionar penalmente las conductas que afectan de manera relevante la confianza en la informática como instrumento que favorece el desarrollo humano y que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población en su conjunto.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 32/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 26 de agosto del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone establecer Ley de la Justicia de Paz.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 536–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 103/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 27 de setiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone incorporar el artículo 137A al Código Penal, referido al delito de marcaje o reglaje.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 106/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 6 de setiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone incorporar el artículo 46° D en el Código Penal referido a los delitos motivados por el Odio del Agente.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 69/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 06 de setiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone modificar los artículos 152°, 189 y último párrafo del artículo 200° del Código Penal, referente a delitos de robo agravado, secuestro y extorsión, elimina beneficios penitenciarios a dichos delitos y amplía plazos de la investigación preparatoria.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP

- **Número de proyecto de ley:** 83/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 6 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Alberto Beingolea Delgado, Presidente de la Comisión de Justicia y Derechos Humanos.
Sumilla: Propone modificar los artículos 194° y 195° del Código Penal, sobre el delito de receptación, con penas más severas, así como a los reincidentes.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 662–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 68/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 07 de setiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Ley de preservación del valor real de las pensiones que paga el Sistema Privado de Pensiones.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 899–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 52/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 7 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone modificar el primer párrafo del artículo 38° y del artículo 41° del TUO de la Ley del Sistema Privado de Administración de Pensiones, que permite rebajar el mínimo de edad a las mujeres para acceder a la pensión de jubilación.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 906–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 71/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 08 de setiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Luis Fernando Galarreta Velarde, Presidente de la Comisión de Economía Banca Finanzas e Inteligencia Financiera.
Sumilla: Propone la 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° 899–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 63/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 8 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Luis Fernando Galarreta Velarde, Presidente de la Comisión de Economía Banca Finanzas e Inteligencia Financiera.
Sumilla: Propone regular las comisiones de las AFP y permite que los afiliados participen en sus directorios y en los de las empresas en que inviertan.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 908–2011-DP

- **Número de proyecto de ley:** 138/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 14 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone Ley General del Trabajo.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 878–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 104/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 16 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone modificar el número 7.2 del artículo 7° la Ley N 27360, Ley que aprueba las Normas de Promoción del Sector Agrario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1040–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 170/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 27 de septiembre del 2011.
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Antonio Medina Ortiz, Presidente de la Comisión de los Pueblos Andinos, Ambiente y Ecología.
Sumilla: Propone declarar una moratoria de 10 años que impida el ingreso al territorio nacional y/o liberación al ambiente de Organismos Vivos Modificados (OVM).
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 819–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 224/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 27 de septiembre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Luisa María Cuculiza, Presidente de la Comisión de la Mujer y la Familia.
Sumilla: Propone incorporar el artículo 107°-A en el Código Penal.-incorpora el delito de feminicidio.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 907–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 139/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 28 de septiembre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone modificar la Ley Núm 27360, Ley que aprueba las normas de promoción del Sector Agrario, y restituye los derechos laborales en el sector agrario.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1040–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 141/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 28 de septiembre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez,

Presidente de la Comisión de Trabajo y Seguridad Social.

Sumilla: Propone modificar el artículo 7.2° y la Tercera Disposición Transitoria y Final de la Ley N° 27360, Ley que aprueba las Normas de Promoción del Sector Agrario.

Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1040–2011-DP

- **Número de proyecto de ley:** 013/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 3 de octubre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Antonio Medina Ortiz, Presidente de la Comisión de los Pueblos Andinos, Amazónicos y Afroperuanos, Ambiente y Ecología.
Sumilla: Propone declarar una moratoria de quince (15) años que impida el ingreso al territorio nacional de Organismos Vivos Modificados (OVM) con fines de cultivo y/o crianza, o de cualquier índole, incluidos los organismos acuáticos a ser liberados en el ambiente.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 819–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 246/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 4 de octubre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Rosa Delsa Mávila León, Presidente de la Comisión de Inclusión Social y Personas con Discapacidad.
Sumilla: Se propone reconocer el derecho de las personas con discapacidad visual a ingresar a establecimientos públicos y privados de uso colectivo y a todo tipo de transporte público, acompañados de un perro guía.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 897–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 234/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 4 de octubre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Segundo Tapia Bernal, Presidente de la Comisión de Salud y Población.
Sumilla: Propone prevenir la salud psicológica, sensibilizar y comprometer a la sociedad peruana, para promover la cultura de la prevención de la salud psicológica de las personas en las instituciones educativas públicas y particulares y centros laborales.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 891–2011-DP
- **Número de proyecto de ley:** 461/2011-CR.
Fecha de ingreso a la Defensoría del Pueblo: 21 de noviembre del 2011
Presentado a la Defensoría del Pueblo por: Congresista Julio Gagó Pérez, Presidente de Trabajo y Seguridad Social.
Sumilla: Propone prohibir la conciliación en los procesos judiciales por violencia familiar. En los procesos de faltas contra la persona, derivadas de violencia familiar y el desistimiento y la transacción en los procesos por faltas contra la persona, derivadas de violencia familiar.
Opinión de la Defensoría del Pueblo: Oficio N° 1033–2011-DP

ANEXO 4

PROCESOS CONSTITUCIONALES

1. Informe presentado ante la Primera Sala Transitoria Contencioso Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso seguido por las integrantes de la Asociación de Enfermeras en situación de retiro de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú.

La señora Ángela Félix Núñez, representante de la Asociación de Enfermeras en Situación de Retiro de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, puso en conocimiento de la Defensoría del Pueblo la presunta vulneración de derechos fundamentales en el proceso contencioso administrativo iniciado por el Procurador Público a cargo de los Asuntos Judiciales del Ministerio del Interior, para declarar la nulidad de la Resolución Ministerial N° 2386-2006-IN (Expediente N° 3597-2009).

Cabe indicar que la demanda contenciosa administrativa se sustentó en la Resolución Ministerial N° 0791-2008-IN/1201 y en el Informe N° 006-2007-COMIS. ESP, del 3 de septiembre del 2008 y del 31 de octubre del 2007, respectivamente.

Sin embargo, ninguno de los dos documentos desarrolla las razones de hecho y las razones de derecho que justifican la decisión de declarar la nulidad de la Resolución Ministerial N° 2388-2006-IN/PNP.

Por ello, se advirtió el incumpliendo de la obligación constitucional que tienen todas las entidades de la Administración Pública de justificar sus decisiones, y como consecuencia de ello, la vulneración del derecho que tiene toda persona a que estas decisiones estén debidamente motivadas.

Por tal motivo y a pedido de la recurrente, presentamos el Informe de Adjuntía N° 003-2011-AAC/DP a la Primera Sala Transitoria Contenciosa Administrativa de la Corte Superior de Lima. En dicho informe se puso a consideración de la Sala criterios técnicos sobre los referidos aspectos.

2. Informe presentado ante el Tribunal Constitucional en el proceso de amparo iniciado por el señor César Augusto Elías García contra la Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de la República.

El 22 de diciembre del 2009, la Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema de Justicia de la República emitió la Sentencia de Casación N° 3094 -2009, declarando fundado el recurso de casación interpuesto por la Compañía Minera San Martín S.A. y como consecuencia de ello, reformó la sentencia emitida por la Primera Sala Transitoria de la Corte Superior de Justicia de Lima y resolvió declarar infundada la demanda de nulidad del despido laboral presentada por el señor César Elías García contra la mencionada empresa minera.

Frente a ello, el señor Elías planteó un proceso de amparo contra la Sala de Derecho Constitucional y Social Transitoria de la Corte Suprema. El 17 de noviembre del 2010, a pedido del señor Elías, la Defensoría del Pueblo presentó ante el Tribunal Constitucional un informe, en el que sustentó su posición institucional sobre la protección del derecho a la libertad sindical de todos los trabajadores, conforme lo reconoce la Constitución Política y los tratados internacionales suscritos por el Perú.

Cabe señalar que en este informe se desarrollaron los siguientes aspectos: *i)* La obligación del Estado peruano de respetar la normatividad nacional e internacional que protege el derecho a la libertad sindical, y *ii)* El deber constitucional de motivar las resoluciones judiciales y el derecho de las personas a obtener una decisión judicial motivada.

Asimismo, se manifestó que en el caso del señor Elías se debía tener en cuenta que, al momento del despido, era miembro de un sindicato en formación y que participó de la comisión negociadora del convenio de trabajo celebrado con la empresa minera.

Finalmente el 15 de julio del 2011, la demanda fue declarada fundada, al haberse acreditado la vulneración de los derechos a la prueba, al debido proceso y a la libertad sindical. En consecuencia se declaró nula la casación 3094-2009 LIMA.

3. Informe presentado ante el Presidente de la Segunda Sala Contencioso-Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso contencioso-administrativo iniciado por el señor Fernando Dávila Bello contra la Municipalidad de San Isidro.

El 12 de septiembre de 2005, el señor Fernando Dávila Bello presentó ante la Municipalidad Distrital de San Isidro, una solicitud simplificada de licencia municipal de funcionamiento provisional, en aplicación de la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (en adelante MYPE) y su reglamento (Decreto Supremo N° 009-2003-TR).

En respuesta a esta solicitud, la Municipalidad de San Isidro le requirió que cumpla con dos requisitos: *i*) pagar por derecho de trámite y *ii*) adjuntar el certificado de compatibilidad de uso.

El ciudadano cumplió con el primer requisito, pero cuestionó la exigencia del segundo, pues no estaba contemplado en la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y su reglamento. Posteriormente, y habiendo agotado la vía administrativa, presentó una demanda contencioso-administrativa contra la decisión adoptada por la Municipalidad Distrital de San Isidro.

A este respecto, la decisión de la Jueza del Segundo Juzgado Contencioso-Administrativo de Lima, a través de la Resolución N° 11 del 25 de marzo de 2011, reconoció que el Certificado de Compatibilidad de Uso no era exigido por la Ley de la materia. Sin embargo, justificó su exigencia indicando que la Municipalidad debía dar la conformidad de zonificación y compatibilidad de uso. Frente a esta situación, nuestra institución presentó ante la referida Sala el Informe de Adjuntía N° 05-2011-AAC/DP, el 16 de diciembre del 2011.

En este informe, se advirtió que, al incorporar un requisito ilegal a su TUPA, la Municipalidad vulneró el principio de legalidad previsto en el numeral 1.1 del artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, solicitó al juzgado realizar una debida motivación de su decisión. Actualmente, el citado proceso se encuentra pendiente de ser resuelto por la Segunda Sala Contencioso-Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lima.

4. *Amicus curiae* presentado ante el Juzgado Especializado en lo Civil del Cono Este, en el proceso de amparo iniciado por Yolanda Honorata Villanueva Gavilán, en representación de su hija Andrea Celeste Álvarez Villanueva, contra el Director de la Escuela de Oficiales de la Fuerza Aérea del Perú y otros.

Andrea Celeste Álvarez Villanueva postuló a la Escuela de Oficiales de la FAP y, luego de haber culminado satisfactoriamente todos los exámenes, logró ingresar cuando aún era menor de edad. El 26 de abril de 2011 fue internada en el Hospital de FAP debido a que se encontraba con 8 semanas y 5 días de gestación, motivo por el cual se le informó que sería separada de la institución.

El 24 de mayo de 2011 la señora Yolanda Villanueva, madre de Andrea, presentó una demanda de amparo para la protección de los derechos constitucionales de su hija e informó del caso a la Defensoría del Pueblo.

Nuestra institución consideró que los hechos representaban una grave vulneración al respeto que el Estado debe a la dignidad de la persona, a los derechos de igualdad y no discriminación por sexo, libre desarrollo de la personalidad, a los derechos reproductivos y al derecho a la educación.

De acuerdo con ello, el 19 de octubre de 2011 presentamos un *amicus curiae* en el citado proceso de amparo, ante el Juzgado Especializado en lo Civil del Cono Este. La finalidad de este documento fue hacer de conocimiento del órgano jurisdiccional nuestras consideraciones vinculadas con la afectación de los derechos de igualdad y no discriminación por sexo, libre desarrollo de la personalidad y a la educación de la alumna Álvarez Villanueva.

Cabe señalar que, en la actualidad, el Juzgado ha dispuesto una medida cautelar de reposición en su centro de estudios, a favor de la agraviada.

5. Informe presentado ante el Sexto Juzgado Transitorio Especializado en lo Contencioso Administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lima, en el proceso seguido por la señora Alejandrina Beneranda Vargas Pastor contra el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (Trass) de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (Sunass).

En el presente caso, la señora Alejandrina Beneranda Vargas Pastor Vda. de Chiri puso en nuestro conocimiento la presunta vulneración de su derecho de pagar por los servicios efectivamente recibidos por parte de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento SedaChimbote S.A., reclamo que fue resuelto mediante Resolución N° 2824-2011-SUNASS/TRASS/SALA2, emitida por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASS) de la Superintendencia Nacional de los Servicios de Saneamiento (SUNASS).

La referida Resolución declaró improcedente, por extemporáneo, su reclamo respecto de los consumos facturados en los meses de enero de 1998 a julio de 2009, así como infundada la solicitud de aplicación del silencio administrativo positivo y su reclamo sobre las asignaciones de consumo facturadas en los meses de agosto de 2009 a mayo de 2010.

Como resultado de la evaluación efectuada en dicho caso y de las acciones que nuestra institución realizó antes y durante el desarrollo de dicho procedimiento, presentamos un *amicus curiae*, en el cual se aportaron argumentos técnico-jurídicos sobre los criterios de facturación, poniendo especial énfasis en el deber especial de protección de los derechos fundamentales por las entidades del Estado.

6. *Amicus curiae* presentado ante el Décimo Juzgado Especializado Constitucional de Lima, en el proceso de amparo iniciado por Jackeline Velarde Herrera contra el Instituto de Educación Superior Tecnológico Naval.

En el marco del proceso constitucional de amparo presentado por Jackeline Velarde Herrera, alumna del Instituto de Educación Superior Tecnológico Naval, sobre discriminación por embarazo, la Defensoría del Pueblo presentó, el 9 de diciembre de 2011, un *amicus curiae*, a pedido de la recurrente, ante el Décimo Juzgado Especializado Constitucional de Lima.

En el *amicus curiae* se brindó criterios sobre el derecho a la igualdad y el principio de no discriminación por sexo. Asimismo, recordó la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre casos similares.

Si bien el caso se encuentra pendiente de ser resuelto, a la fecha el juzgado ha ordenado la reincorporación de la alumna a su respectivo centro de estudios, a través de una medida cautelar (Expediente N° 17575-2011-0-1801-JR-CI-10).

7. *Amicus curiae* presentado ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), en el proceso por presunta discriminación seguido por Miguel Ángel Céliz Ocampo a favor de su hija Sandra Paloma Céliz Rossi, contra la empresa aseguradora Rímac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros.

El 12 de enero recibimos el pedido de intervención del señor Miguel Ángel Céliz Ocampo, padre de Sandra Paloma Céliz Rossi, debido a la negativa de la empresa aseguradora Rímac Internacional de contratar una póliza de seguro de salud a favor de su hija, en razón de su discapacidad intelectual (Síndrome Down).

Posteriormente, el 28 de enero, el señor Céliz Ocampo presentó una denuncia ante el Indecopi por presunta infracción al Código de Protección y Defensa del Consumidor, en tanto no le habrían brindado un servicio idóneo al rechazar la solicitud de inscripción de su hija.

En ese sentido, nuestra institución hizo llegar a Indecopi un *amicus curiae*, a fin de que dicha entidad tomara en cuenta su opinión respecto a la obligación de las empresas privadas de respetar el mandato de no discriminación por motivos de discapacidad.

En el citado documento se recordó la obligación del Estado de respetar la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que impone la obligación de prohibir la discriminación contra las personas con discapacidad

en la prestación de seguros de salud y de vida, y de velar por que estos seguros se presten de manera justa y razonable. Asimismo, se recordó el mandato de no discriminación contra las personas con discapacidad, como límite al ejercicio del derecho a la libertad de contratación de las empresas de seguros.

También se recordó la necesidad de que las empresas de seguros cuenten con cálculos actuariales (sustentados en documentos técnicos) para determinar la prima pura de riesgos y el costo final de la prima de la póliza de seguros. Igualmente, se recomendó iniciar una investigación de oficio en el mercado de seguros de vida y salud respecto de la situación de presunta discriminación contra las personas con discapacidad y las condiciones en que se prestan estos servicios.

El 13 de diciembre la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi emitió la Resolución N° 3329-2011/CPC, declarando fundada la denuncia, por infracción a los artículos 1.1 literal d) y 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Asimismo, sancionó a la empresa de seguros con una multa de 50 UIT y ordenó a la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor iniciar una investigación de oficio para determinar si en el mercado de seguros se incurre en tratos diferenciados ilícitos y prácticas discriminatorias contra las personas con discapacidad. Finalmente, ordenó a la empresa atender la solicitud de afiliación de Sandra Paloma Céliz Rossi.

El caso fue apelado por la empresa denunciada y se encuentra en la Sala de Defensa de la Competencia N° 2, pendiente de ser resuelto.

8. *Amicus curiae* presentado ante la Sala Penal Liquidadora de la Corte Superior de Justicia de San Martín-Tarapoto, en el proceso penal seguido contra Cristian Morales Medina por el delito contra la libertad sexual (violación sexual agravada) contra G.I.V.L., alumna de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú de Tarapoto.

La Fiscalía Provincial Penal de Tarapoto inició una intervención de oficio a raíz de una comunicación telefónica de una profesional del Centro Emergencia Mujer de Tarapoto sobre la presunta violación sexual de la que habría sido víctima la alumna de iniciales G.I.V.L por parte del Capitán PNP Cristian Morales Medina.

A raíz de la denuncia fiscal, el Juez Especializado en lo Penal de San Martín-Tarapoto, mediante la Resolución N° 1 del 25 de mayo del 2009, resolvió no iniciar un proceso penal contra el denunciado. Esta resolución fue apelada por el representante del Ministerio Público.

Como consecuencia de ello, el proceso penal fue iniciado y se realizaron diversas diligencias de investigación, acusándose al denunciado por el delito de

violación sexual agravada. No obstante, mediante la Resolución N° 32 del 24 de febrero del 2011, el Juez Penal Liquidador de Tarapoto absolvió al acusado, en aplicación de la aplicación del criterio de duda razonable.

La representante del Ministerio Público apeló dicha decisión, dado que “*el juzgador no ha valorado de manera conjunta los medios probatorios aportados durante el curso de la instrucción, que demuestran la materialidad del delito y la responsabilidad penal del procesado*”.

De la lectura de la sentencia absolutoria emitida, la Defensoría del Pueblo advirtió que en este caso existían pruebas trascendentes que no fueron valoradas integralmente por el Juez Penal. En consecuencia, nuestra institución presentó un *amicus curiae* a fin de que la Sala Penal Liquidadora realice una evaluación integral de dichas pruebas. Finalmente la Sala declaró fundada la apelación del Ministerio Público.

9. Amicus curiae presentado ante el Primer Juzgado Mixto de Chachapoyas, en el proceso contencioso-administrativo iniciado por Lourdes Evelyn Espino Ortiz contra la Dirección Regional de Salud del Gobierno Regional de Amazonas.

El 1 de febrero de 2010, la señora Lourdes Espino fue designada como funcionaria de confianza, en el cargo de Directora de Sistema Administrativo II, categoría remunerativa F4 en la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud de Amazonas.

El 1 de diciembre del 2010, la señora Espino solicitó autorización para el goce de la licencia pre y post natal de manera acumulada al post natal, en aplicación de la disposiciones de la Ley N° 26644. Mediante Resolución Directoral Regional Sectorial N° 1382-2010-GOB-RG. Amazonas/DSR, del 28 de diciembre de 2010, se concedió dicha licencia.

No obstante ello, la Dirección Regional de Salud de Amazonas decidió finalizar el vínculo vínculo laboral de la ciudadana el 31 de diciembre del mismo año, precisando que su licencia por maternidad solo tenía vigencia hasta esa fecha.

Dicha decisión fue apelada, siendo declarándose infundada por la Gerencia Regional de Desarrollo Social, a través de la Resolución de Gerencia Regional N° 238-2011 del Gobierno Regional de Amazonas del 15 de marzo del 2011. Posteriormente inició un proceso contencioso-administrativo para que dicha decisión sea declarada nula.

La Defensoría del Pueblo tomó conocimiento de este caso y presentó un *amicus curiae* ante el juzgado contencioso-administrativo, en el que aportó

criterios técnico-jurídicos sobre el derecho a la licencia por maternidad, las causales de rectificación de un acto administrativo y el alcance de la protección a la estabilidad laboral de los trabajadores de confianza.

Al término de la elaboración del presente informe, nos encontramos en espera de la emisión de la resolución judicial correspondiente

ANEXO 5

RESOLUCIONES DEFENSORIALES ELABORADAS DURANTE EL PERIODO⁹

1. Resoluciones defensoriales que aprueban informes defensoriales

- **Resolución Defensorial N° 0015-2011/DP**, del 15 de julio del 2011, publicada en el diario Oficial El Peruano el 19 de julio de 2011.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 152, “Aportes para una política Nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú”.
- **Resolución Defensorial N° 0017-2011/DP**, del 23 de agosto del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 25 de agosto del 2011.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 153, “Niños, niñas y adolescentes en abandono: aportes para un nuevo modelo de protección”
- **Resolución Defensorial N° 0019-2011/DP**, del 19 de octubre del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 21 de octubre del 2011.
Sumilla: Aprueba el Informe Defensorial N° 154, “El Sistema Penitenciario: Componente clave de la seguridad ciudadana y la Política Criminal. Problemas, retos y perspectivas”
- **Resolución Defensorial N° 0021-2011-DP**, del 9 de diciembre del 2011, publicada en el Diario Oficial el Peruano, el fecha 10 de diciembre de 2011.
Sumilla: Presenta la opinión institucional sobre la discriminación por embarazo en las escuelas de formación de la Policía Nacional del Perú y de las Fuerzas Armadas. Asimismo, formula recomendaciones a los Ministerios del Interior y Defensa para la derogación de sus respectivos reglamentos, en observancia del principio de no discriminación por sexo, el derecho a la igualdad, los derechos reproductivos, el derecho a la educación y al libre desarrollo de la personalidad.
- **Resolución Defensorial N° 0022-2011/DP**, del 9 de diciembre del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 12 de diciembre de 2011.
Sumilla: Aprueba el 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 de nivel primaria”

9 El texto íntegro de las resoluciones defensoriales está disponible en <www.defensoria.gob.pe>.

2. Otras resoluciones defensoriales

- **Resolución Defensorial N° 001-2011/DP**, del 11 de enero del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 13 de enero del 2011.
Sumilla: Delega en la Secretaria General o la que haga sus veces, las facultades en materia presupuestaria: aprobar modificaciones presupuestarias en el Nivel Funcional Programático, correspondiente al Año Fiscal 2011, así como las acciones administrativas de gestión y resolución que corresponden al titular del pliego y que no sean privativas a la función de la Defensora del Pueblo.
- **Resolución Defensorial N° 002-2011/DP**, del 25 de enero del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 27 de enero del 2011.
Sumilla: Convocatoria a la Sexta Entrega de la Medalla “Defensoría del Pueblo”, dándose por iniciada la etapa de presentación de candidaturas.
- **Resolución Defensorial N° 003-2011/DP**, del 23 de febrero del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 25 de febrero del 2011.
Sumilla: Amplía el plazo de presentación de candidaturas para la Medalla “Defensoría del Pueblo”
- **Resolución Defensorial N° 004-2011/DP**, del 30 de marzo del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 31 de marzo del 2011.
Sumilla: Se remite la presente resolución al Presidente del Congreso y se devuelve al Ministerio de Relaciones Exteriores el pasaporte diplomático de la Defensora del Pueblo.
- **Resolución Defensorial N° 005-011/DP**, del 01 de abril del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 3 de abril del 2011.
Sumilla: Autoriza el viaje, en comisión de servicios, del abogado Fernando Rafael Castañeda Portocarrero, Adjunto en Asuntos Constitucionales (e), a la ciudad de La Antigua Guatemala-Guatemala; a fin de que participe en el Seminario “Acceso a la Información Pública y Protección de Datos. Cédulas de Identificación y Protección de Datos Personales”, del 4 al 8 de abril del 2011.
- **Resolución Defensorial N° 006-2011/DP**, del 12 de abril del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de abril del 2011.
Sumilla: Modifica el “Anexo II: Formato de Acta de Entrega de la Información Pública” de la Directiva N° 001-2008/DP que regula el procedimiento de las solicitudes de acceso a la información pública de la Defensoría del Pueblo, aprobada por Resolución Defensorial N° 021-2008/DP.
- **Resolución Defensorial N° 007-2011/DP**, del 12 de abril del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de abril del 2011.

Sumilla: Se da por concluida, haciéndose efectiva a partir del 1° de marzo del 2011, la designación del abogado Guillermo Manuel Hourritiner Martínez en el cargo de Jefe de la Oficina de Control Institucional de la Defensoría del Pueblo.

- **Resolución Defensorial N° 008-2011/DP**, del 6 de mayo del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 8 de mayo del 2011.
Sumilla: Se concede la Medalla “Defensoría del Pueblo” al Movimiento de Educación Popular Integral y de Promoción Social “Fe y Alegría” y al Padre José Ignacio Mantecón Sancho, S.J.
- **Resolución Defensorial N° 009-2011/DP**, del 27 de mayo del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 29 de mayo del 2011.
Sumilla: Encarga el Despacho del Defensor del Pueblo y las funciones del Primer Adjunto, a la abogada Mayda Alejandrina Ramos Ballón, Adjunta para la Niñez y la Adolescencia, del 30 de mayo al 4 de junio del 2011.
- **Resolución Defensorial N° 0010-2011/DP**, del 31 de mayo del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 1 de junio del 2011.
Sumilla: Aprueba el “Decimocuarto Informe Anual de la Defensoría del Pueblo al Congreso de la República Enero-Diciembre 2010” y su presentación al Congreso de la República.
- **Resolución Defensorial N° 0011-2011/DP**, del 1 de junio del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 3 de junio del 2011.
Sumilla: Autoriza el despliegue territorial del personal indicado en el anexo de la presente resolución, con la finalidad de realizar actividades de supervisión electoral a cargo de la Defensoría del Pueblo, los días 4 y 5 de junio del 2011.
- **Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP**, del 8 de junio del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 10 de junio del 2011.
Sumilla: Aprueba el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Defensoría del Pueblo que consta de V Títulos, VIII Capítulos. Ochenta y dos artículos (82), tres (3) Disposiciones Complementarias, cuatro (4) Disposiciones Transitorias y dos (2) Disposiciones Finales, y del Anexo que forma parte integrante de la presente resolución.
- **Resolución Defensorial N° 0013-2011/DP**, del 30 de junio del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 1 de julio del 2011.
Sumilla: Aprueba la modificación del Cuadro de Asignación del Personal-CAP de la Defensoría del Pueblo, que consta de 490 cargos.
- **Resolución Defensorial N° 0014-2011/DP**, del 14 de julio del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 14 de julio del 2011.
Sumilla: Se da por concluida, a partir del 1° de julio 2011, la designación de la abogada Imelda Julia Tumialán Pinto en el cargo de Jefa del Programa de

Protección de Derechos en Dependencias Policiales y la designación del señor Elmer Oswaldo Zerga Hernández en el cargo de Jefe de Tecnología de la Defensoría del Pueblo. Asimismo, se designa a la abogada Imelda Julia Tumialán Pinto en el cargo de Jefa del Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales, con Nivel y Categoría D7, correspondiente a la Plaza 174 y al señor Elmer Oswaldo Zerga Hernández en el cargo de Jefe de Tecnología, con Nivel y Categoría D7, correspondiente a la Plaza 142, a partir del 1 de julio del 2011.

- **Resolución Defensorial N° 0016-2011/DP**, del 22 de julio del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de julio del 2011.
Sumilla: Dispone que se ubique en las Oficinas Defensoriales y en los Módulos de Atención de la Defensoría del Pueblo el libro de reclamaciones correspondiente.
- **Resolución Defensorial N° 0018-2011/DP**, del 30 de septiembre del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 01 de octubre del 2011.
Sumilla: Se da por concluida, a partir del 1 de octubre del 2011, la encargatura del abogado Federico Chunga Fiestas como Jefe de Gabinete y se le designa como Jefe de Gabinete Titular.
- **Resolución Defensorial N° 0020-2011/DP**, del 21 de noviembre del 2011, publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de noviembre del 2011.
Sumilla: Autoriza el viaje, en comisión de servicios, de la abogada Luisa Nelly Eugenia Fernán-Zegarra de Belaúnde, Adjunta para los Derechos de la Mujer, a la ciudad de Buenos Aires-Argentina; a fin de que participe en la Reunión de Mujeres de la Red de la FIO, con motivo de la XVI Asamblea General Ordinaria y el Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, del 22 al 26 de noviembre del 2011.

ANEXO 6

PUBLICACIONES EDITADAS DURANTE EL PERIODO

Informes defensoriales

- **Informe Defensorial N° 152: “Aportes para una política nacional de Educación Intercultural Bilingüe a favor de los pueblos indígenas del Perú”**
Lima, Defensoría del Pueblo, julio del 2011 (primera edición). 550 pp.
Sumilla: Analiza la gestión de la política nacional de Educación Intercultural Bilingüe implementada por el Ministerio de Educación y sus diversas instancias, así como por los Gobiernos Regionales —a través de las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local—, formulándoles recomendaciones, orientadas a que se mejore y garantice adecuadamente el derecho a la educación intercultural bilingüe a favor de los niños, niñas y adolescentes indígenas del país.
- **Informe Defensorial N° 153: “Niños, niñas y adolescentes en abandono: aportes para un nuevo modelo de atención”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición). 298 pp.
Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión al procedimiento de investigación tutelar, tanto en sede administrativa como judicial, desde la perspectiva de la primacía del Interés Superior del Niño y del derecho a vivir en una familia.
- **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 (primera edición). 231 pp.
Sumilla: Analiza situaciones relevantes como el fenómeno de la corrupción, la falta de control judicial sobre la actividad de la administración penitenciaria, la situación del personal penitenciario, los grupos en especial vulnerabilidad, entre otros y formula recomendaciones a diferentes órganos del Estado para fortalecer el sistema penitenciario.
- **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 de nivel primaria”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición). 191 pp.
Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión sobre la política pública de

educación inclusiva, identificando los alcances y las limitaciones existentes y, de ese modo, determinando el grado de cumplimiento por parte del Estado peruano de las obligaciones destinadas a garantizar el derecho a la educación de los niños y niñas con discapacidad en instituciones educativas públicas regulares del nivel primaria, que se ubican en zonas urbanas.

▪ **Informe Defensorial N° 142: “Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente”**

Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre del 2011 (reimpresión de la séptima edición), 482 pp.

Sumilla: Muestra los resultados de la supervisión realizada a 300 comisarías de la costa, sierra y selva, que equivalen aproximadamente al 30% del total de comisarías del país. El estudio permitió evaluar las condiciones materiales y laborales en las que el personal policial desarrolla sus funciones, así como la infraestructura y la accesibilidad de las comisarías para la atención al ciudadano.

Informes de Adjuntía

▪ **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”**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 178 pp.

Sumilla: Presenta un estudio e identifica debilidades y circunstancias riesgosas en la comisión de actos de corrupción en la ejecución de los programas sociales a cargo del Estado.

▪ **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, 2011. 98 pp.

Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión defensorial al presupuesto de los gobiernos regionales para la reducción de las principales brechas de género, tales como la tasa de analfabetismo, mortalidad materna, el porcentaje de violencia contra las mujeres, la brecha salarial, entre otras. De esta manera, se analiza las etapas de formulación, aprobación, ejecución y evaluación presupuestal desde un enfoque de género.

▪ **Informe de Adjuntía N° 001-2011-DP/ADHPD: “Supervisión del Centro de Diagnóstico y rehabilitación de Lima”**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 98 pp.

Sumilla: Presenta los resultados de la supervisión realizada por el Programa de Asuntos Penales y Penitenciarios, al Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, en el cual mereció la especial atención la precaria

situación de la infraestructura del Centro Juvenil, los niveles de sobrepoblación y las carencias del personal que realizan labores de servicio social y tratamiento para los adolescentes infractores, emitiéndose recomendaciones a efectos de superar las dificultades advertidas, especialmente en lo que respecta a las condiciones de internamiento de los adolescentes.

- **Informe de Adjuntía N° 003-2011-DP/ADHPD: “Los afrodescendientes en el Perú: una aproximación a la realidad y al ejercicio de sus derechos”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 196 pp.
Sumilla: Incorporar en la agenda pública el conocimiento de los aspectos más álgidos de la problemática que afecta a la población afroperuana y plantea recomendaciones orientadas a revertir la situación de exclusión e invisibilidad que los afecta, así como las principales dificultades que enfrenta en el ejercicio de sus derechos, específicamente en el acceso a la educación y salud.
- **Informe de Adjuntía N° 005-2011-DP/AAE: “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/sida: Segunda supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento del VIH/sida”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 253 pp.
Sumilla: Presenta el resultado de la segunda supervisión sobre los servicios de consejería en VIH/sida, atención médica periódica, diagnóstico del VIH en gestantes, profilaxis para la prevención de la transmisión vertical y tratamiento antirretroviral; así como el seguimiento de las recomendaciones emitidas en el Informe Defensorial N° 143 “Fortaleciendo la respuesta frente a la epidemia del VIH/sida: Supervisión de los servicios de prevención, atención y tratamiento de VIH/Sida”.
- **Informe de Adjuntía N° 017-2011-DP/AAE: “Estado actual del proceso de transferencia de competencias a los Gobiernos Regionales: Tareas Pendientes”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 98 pp.
Sumilla: Presenta recomendaciones fortalecer la distribución de competencias entre niveles de gobierno, con la finalidad de contribuir en la adopción de algunas medidas que permitan superar las dificultades en el desarrollo del proceso y así fortalecerlo.
- **Informe de Adjuntía N° 004-2011-DP/ADM: “Violencia sexual en el Perú: un análisis de casos judiciales”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 98 pp.
Sumilla: Presenta los resultados de un estudio elaborado sobre la base del análisis de expedientes judiciales de delitos sexuales cometidos contra mujeres mayores de edad, seguidos en 11 distritos judiciales en los que se ha implementado el Nuevo Código Penal.

Documentos Defensoriales

- **Documento Defensorial N° 15: “Las recomendaciones del Comité de los Derechos del Niño al Estado Peruano: aproximaciones a un balance de su cumplimiento”.**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición). 429 pp.

Sumilla: Presenta un balance del cumplimiento de algunas recomendaciones que el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas ha formulado al Estado peruano, a través de sus tres Observaciones Finales en materia de inscripción de nacimientos; administración de justicia de adolescentes en conflicto con la ley penal; educación; explotación económica, incluido el trabajo infantil; violencia, abusos, abandono y malos tratos; niños, niñas y adolescentes viviendo con VIH/Sida; y niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

- **Documento Defensorial N° 9: “El derecho de acceso a la información pública: normativa, jurisprudencia y labor de la Defensoría del Pueblo”**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (reimpresión de la tercera edición). 94 pp.

Sumilla: Contiene una herramienta útil para promover la protección y defensa del derecho del acceso a la información pública y, a partir de ello, fomentar la vigilancia ciudadana.

Reportes de la Defensoría del Pueblo

- **Balance Anual 2010 y Primer Reporte 2011 de la Supervisión de los Portales de Transparencia de los Gobiernos Regionales y de las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento**

Lima, 2011

Sumilla: Contiene los resultados del Balance anual 2010 y del primer trimestre del año 2011 de la supervisión de portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipales provinciales de capitales de departamento. Muestra el nivel de cumplimiento de la obligación de difundir información a través de los portales de transparencia de las ciudades, durante el periodo 2010.

- **Segundo Reporte 2011 de la supervisión de los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales y de las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento**

Lima, 2011.

Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión de los portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipales provinciales de capitales de departamento, correspondiente al segundo trimestre del año 2011, así como el avance de la implementación de los portales de transparencia.

- **Tercer Reporte-2011 de la supervisión a los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales y de las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento.**
Lima, 2011
Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión de los portales de transparencia de los gobiernos regionales y de las municipales provinciales de capitales de departamento, correspondiente al tercer trimestre del año 2011, así como el avance de la implementación de los portales de transparencia.
- **Cuarto Reporte 2011 de la supervisión de los portales de transparencia de los Gobiernos Regionales y de las Municipalidades Provinciales ubicadas en capitales de departamento**
Lima, 2011.
Sumilla: Muestra los resultados de la supervisión del cuarto trimestre del año 2011, respecto al nivel de cumplimiento de los gobiernos regionales y de las municipales provinciales de capitales de departamento, de difundir información de acuerdo con la normatividad de transparencia y acceso a la información pública.
- **Reporte de la segunda supervisión nacional de Comisarías-2010.**
Lima, Defensoría del Pueblo, octubre del 2011 (reimpresión de la tercera edición). 136 pp.
Sumilla: Contiene los resultados de la segunda supervisión nacional de comisarías y del seguimiento a los resultados de la primera supervisión a comisarías, realizada en el 2008, contenidos en el Informe Defensorial N° 142, "Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente".
- **Reporte de la tercera supervisión nacional de Comisarías-2011**
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011, (reimpresión de la primera edición). 72 pp.
Sumilla: Contiene los resultados de la supervisión a 450 comisarías ubicadas en 21 Direcciones Territoriales y dos Frentes Policiales del país. En esta supervisión se verificó avances significativos en la infraestructura y el equipamiento administrativo de estas dependencias; no obstante, enfatiza en la necesidad de articular estas mejoras dentro de la política de gestión, dado que esta precisa una estrategia técnica, integral, participativa y permanente liderada por el Estado.

Otros documentos

- **Aportes para contribuir a establecer una agenda congresal en materia de niñez y adolescencia.**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 46 pp.

Sumilla: Contiene un diagnóstico sobre las leyes aprobadas durante el período legislativo 2006–2010, así como una relación de los proyectos de ley en materia de niñez y adolescencia que no llegaron a ser aprobados por el Congreso saliente. Asimismo, desarrolla una propuesta de temas para que sean considerados en la agenda congresal del período legislativo 2011–2016. La referida propuesta se realizó tomando en cuenta las funciones de legislación, fiscalización y formulación del presupuesto que le corresponde al Congreso de la República.

▪ **Aportes para contribuir a establecer una agenda congresal en materia de niñez y adolescencia.**

Lima, Defensoría del Pueblo, 2011. 46 pp.

Sumilla: Contiene un diagnóstico sobre las leyes aprobadas durante el período legislativo 2006–2010, así como una relación de los proyectos de ley en materia de niñez y adolescencia que no llegaron a ser aprobados por el Congreso saliente. Asimismo, desarrolla una propuesta de temas para que sean considerados en la agenda congresal del período legislativo 2011–2016. La referida propuesta se realizó tomando en cuenta las funciones de legislación, fiscalización y formulación del presupuesto que le corresponde al Congreso de la República.

▪ **Aportes de la Defensoría del Pueblo a la Promoción de la Ética Pública en los Programas Sociales del Estado.**

Lima, mayo 2011.

Sumilla: La Defensoría del Pueblo ilustra sobre la finalidad de los programas sociales y su vulnerabilidad frente a la corrupción.

▪ **Calendario institucional 2012**

Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011.

Sumilla: Calendario de escritorio que brinda información acerca de la labor de la Defensoría del Pueblo, utilizando para ello las fotografías ganadoras del Segundo Concurso de Acción Itinerante.

▪ **Cartilla de difusión: orientación legal para personas extranjeras privadas de libertad en el Perú.**

Lima, Defensoría del Pueblo, mayo del 2011.

Sumilla: Esta cartilla busca brindar orientación legal básica a los ciudadanos y ciudadanas de nacionalidad extranjera, sometidos a una investigación fiscal o proceso judicial, que deben cumplir de una condena en un establecimiento penitenciario del país.

▪ **Compendio de Normas N° 5: “Acceso a la Información Pública”**

Lima, Defensoría del Pueblo, noviembre del 2011, primera edición. 402 pp.

Sumilla: Contiene los instrumentos normativos nacionales e internacionales que reconocen, dan contenido y garantizan el derecho de acceso 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.

▪ **Cronología semanal de Conflictos**

Lima, Defensoría del Pueblo, enero-diciembre del 2011.

Sumilla: Recuento semanal sobre titulares de noticias sobre los conflictos sociales de acuerdo a tipología sugerida por la Adjuntía de Conflictos sociales y la gobernabilidad, registrados por la prensa escrita del país.

▪ **Guía de Información “Guía Básica para la Persona Migrante”**

Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre de 2011.

Tercera edición (1,000 ejemplares)

Sumilla: Contiene información con la cual se propone explicar, de manera sencilla, los aspectos centrales que todos deben tener en consideración al momento de salir del país.

▪ **Manual de consulte materia de acceso a la información pública**

Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011, primera edición, 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.

▪ **Reporte Mensual de Conflictos Sociales**

Lima, Defensoría del Pueblo, enero-diciembre del 2011

Sumilla: Sumilla: El reporte da cuenta de los conflictos sociales activos y latentes registrados entre población, autoridades de diferentes entidades públicas y empresas, con información actualizada durante cada mes.

Boletín de la Defensoría del Pueblo

▪ **Boletín de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer. Violencia sexual en el Perú: Un análisis de casos judiciales.**

Lima, Defensoría del Pueblo. Volumen 1, N° 2, noviembre de 2011. 8 pp.

Sumilla: Presenta los principales resultados del Informe de Adjuntía N° 04-2011-DP/ADM.

▪ **Boletín de la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías 2011 en cifras.**

Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011, primera edición 8 pp.

Sumilla: Presenta los principales resultados de la Tercera Supervisión Nacional de Comisarías 2011.

- **Boletín de la Adjuntía para los Derechos de la Mujer. “Presupuesto con enfoque de género: Resultados de la supervisión defensorial a los Gobiernos Regionales (2010)”.**
Lima, Defensoría del Pueblo. Volumen N° 1, abril del 2011. 8 pp.
Sumilla: Presenta los principales resultados de la supervisión defensorial al presupuesto de los gobiernos regionales, para la reducción de las principales brechas de género.
- **Boletín electrónico “Conflictos al día”**
Lima, Defensoría del Pueblo, enero-diciembre del 2011.
Sumilla: Boletín diario de noticias, artículos de opinión y normas legales sobre los conflictos sociales que son registrados por la prensa escrita del país.
- **Boletín electrónico “La Defensoría informa”**
Lima, Defensoría del Pueblo, enero-diciembre del 2010 (96 publicaciones).
Sumilla: Dirigido a funcionarios de instituciones públicas y privadas, representantes de organizaciones de la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales, organismos de cooperación internacional, etcétera. Informa acerca de presentaciones de informes defensoriales, reportes, documentos de trabajo y temas relevantes de la institución, con un enlace directo al documento al que se hace referencia.
- **Boletín electrónico “Novedades bibliográficas del Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos”**
Lima, Defensoría del Pueblo, enero, marzo, abril, mayo, agosto y octubre del 2011.
Sumilla: Describe las últimas adquisiciones bibliográficas y audiovisuales del Centro de Información para la Memoria Colectiva y los Derechos Humanos.

Materiales de difusión

- **Afiche “Agua limpia para una vida digna y un ambiente sano”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información sobre el derecho de las personas de contar con agua de calidad y como cuidarla.
- **Afiche “Acceder a servicios de agua y saneamiento de calidad es nuestro derecho”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información sobre las obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), las materias sobre las cuales se pueden presentar reclamos y las restricciones para los usuarios.
- **Afiche “El bullying o acoso escolar no es un juego de niños”**
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011.

Sumilla: Brinda información para reconocer los casos de bullying que se producen en las escuelas.

- **Afiche “La solución a los conflictos sociales está en tus manos: Dialoguemos”**
Lima, Defensoría del Pueblo, diciembre del 2011.
Sumilla: Brinda información sobre la búsqueda de canales de diálogo entre las autoridades, dirigentes sociales, empresarios, ciudadanía en general
- **Folleto “Los bosques naturales: Competencias del Estado para su conservación y gestión”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información básica sobre los bosques naturales y la importancia del derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado para la vida.
- **Folleto “La gestión socio-ambiental aplicable a las actividades del Sector Energía y Minas y el rol de los Gobiernos Regionales”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información básica de los principales derechos ambientales en el desarrollo de actividades del Sector Energía y Minas; así como el rol de los Gobiernos Regionales en materia ambiental.
- **Tríptico “Agua limpia para una vida digna y un ambiente sano”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información sobre el derecho de las personas de contar con agua de calidad y cómo cuidarla.
- **Tríptico “Acceder a servicios de agua y saneamiento de calidad es nuestro derecho”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Sumilla: Brinda información de las obligaciones de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), las materias en las que se pueden presentar reclamos y las restricciones para los usuarios.
- **Tríptico “No es un juego de niños. Educadores contra el bullying o acoso escolar”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición).
Sumilla: Brinda información para reconocer los casos de bullying que se producen en las escuelas, la forma de enfrentar este problema y algunas recomendaciones para docentes y auxiliares.
- **Tríptico “¿Y que hiciste tú? Decisiones que no se deben repetir”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición).
Sumilla: Brinda información sobre prevención del castigo físico y humillante contra niños, niñas y adolescentes.

- **Tríptico “Promesas que son puro cuento”**
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011 (primera edición)
Sumilla: Brinda información sobre las excusas más utilizadas para captar a las víctimas del delito de trata de personas, con especial énfasis en niños, niñas y adolescentes.

- **Cuña radial “Prevención de trata con fines de explotación laboral”** dirigida a niños, niñas y adolescentes
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Duración: 40 segundos
Sumilla: Emitidas en el Programa Radial “No hay Derecho” del Instituto de Defensa Legal, así como en las radioemisoras que integran la Red Nacional de Ideeleradio.

- **Cuña radial “Prevención de trata con fines de explotación sexual”** dirigida a niños, niñas y adolescentes
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Duración: 40 segundos
Sumilla: Emitidas en el Programa Radial “No hay Derecho” del Instituto de Defensa Legal, así como en las radioemisoras que integran la Red Nacional de Ideeleradio.

- **Cuña radial “Prevención de trata con fines de explotación laboral”** dirigida a adultos.
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Duración: 40 segundos
Sumilla: Emitidas en el Programa Radial “No hay Derecho” del Instituto de Defensa Legal, así como en las radioemisoras que integran la Red Nacional de Ideeleradio.

- **Cuña radial “Prevención de trata con fines de explotación sexual”** dirigida a adultos.
Lima, Defensoría del Pueblo, 2011.
Duración: 40 segundos
Sumilla: Emitidas en el Programa Radial “No hay Derecho” del Instituto de Defensa Legal, así como en las radioemisoras que integran la Red Nacional de Ideeleradio.

ANEXO 7

DIFUSIÓN DE DERECHOS A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La evolución y el desarrollo tecnológico en materia de comunicaciones han permitido que la población pueda conocer mejor sus derechos. A 15 años de su creación, nuestra institución ha encontrado en los medios de comunicación —tanto los tradicionales como los nuevos— a importantes aliados el cumplimiento de su mandato constitucional de defensa y promoción de los derechos de todos y todas.

Los denominados medios tradicionales de comunicación (prensa, radio y televisión) produjeron un promedio de 500 informaciones mensuales, mediante las que dieron cuenta de nuestra labor. Debe destacarse, también, que la cobertura que brindan los medios radiales y televisivos ha crecido significativamente.

Como complemento de ese avance, debemos señalar que hemos sumado nuevos y diversos mecanismos para llegar a la población oportunamente, como la elaboración de videos institucionales sobre temas importantes para la promoción y defensa de derechos.

Actualización permanente de nuestra página Web

Este medio se ha convertido en el más utilizado por los ciudadanos y ciudadanas para acercarse a la Defensoría del Pueblo. Así, mediante la página Web, el ciudadano puede presentar una queja o formular una consulta, así como chatear en línea con nuestros comisionados. Por este medio también se difunden informes, comunicados, notas de prensa, programas y documentos producidos por nuestra institución.

Del mismo modo, la página web permite mantener actualizado el Portal de Transparencia, de acuerdo con lo establecido en 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.

Programa radial “De la mano con la Defensoría”

Por efecto de un convenio suscrito por nuestra institución con el Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú (IRTP), durante el 2011 cada sábado fue emitido el programa de radio “De la mano con la Defensoría”, a través de Radio Nacional del Perú.

El programa, de una hora de duración, producido y conducido por personal de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional de la Defensoría del Pueblo, abordó temas de interés nacional en el ámbito de nuestras competencias constitucionales.

La Defensoría del Pueblo en las redes sociales

Mediante el proyecto Defensoría 2.0 se logró difundir contenidos en red a una audiencia altamente participativa. En el 2011, a través del Twitter, superamos el número de 10,000 seguidores, 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, líderes de opinión, bloggers destacados, entre otros.

En Facebook, más de 5,900 personas se adhirieron a la página de la Defensoría del Pueblo. Asimismo se incrementó el número de seguidores en un 65% y se recibieron 4,313 comentarios a las publicaciones emitidas.

Finalmente, en el blog *Defiende tus derechos* se recibieron aproximadamente 6,400 visitas en los 48 *posts* y se enviaron 80 boletines electrónicos *Defensoría informa* a más de 11,000 personas, entre las cuales se encontraban funcionarios públicos, representantes de la sociedad civil y de organismos de cooperación internacional, así como líderes de opinión y medios de comunicación locales y regionales, entre otros.

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 se reportan en este informe, especialmente a las siguientes instituciones de cooperación internacional:



DEFENSORIA DEL PUEBLO

La canasta de fondos es financiada por ACDI, AECID, Bélgica y COSUDE.



Canadian International Development Agency

Agencia canadiense para el desarrollo internacional



USAID | PERU
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA

Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional

**LA COOPERACION BELGA
AL DESARROLLO**



Cooperación belga al desarrollo



Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de
Género y el Empoderamiento de las Mujeres



Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo



Agencia Española de Cooperación Internacional para
el Desarrollo



Comisión Europea

giz

Deutsche Gesellschaft Für Internationale
Zusammenarbeit



Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia



Progetto Mondo Movimento Laico América Latina



Proyecto administrado por Care con financiamiento de la Embajada
de Finlandia

Fe de erratas:

En la página 221 dice:

Cuadro N°03
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO - AÑO 2011
(En Nuevos Soles)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIA	PIM	VARIACIÓN PIM-PIA
Recursos ordinarios	38' 676, 858	38' 676, 858	0
Recursos directamente recaudados		8, 273	8,273
Donaciones y transferencias	2' 500, 000	17' 970, 076	15' 470, 076
TOTAL	42' 756, 858	56' 655, 207	15' 478, 349

Debe decir:

Cuadro N°03
PRESUPUESTO INSTITUCIONAL MODIFICADO - AÑO 2011
(En Nuevos Soles)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO	PIA	PIM	VARIACIÓN PIM-PIA
Recursos ordinarios	39' 676, 858	39' 676, 858	0
Recursos directamente recaudados		8, 273	8 273
Donaciones y transferencias	2' 500, 000	17' 970, 076	15' 470, 076
TOTAL	42' 176, 858	57' 655, 207	15' 478, 349